

競争ルールの検証に関するWG（第42回） 事業者ヒアリング ご説明資料

2023年4月12日

楽天モバイル株式会社

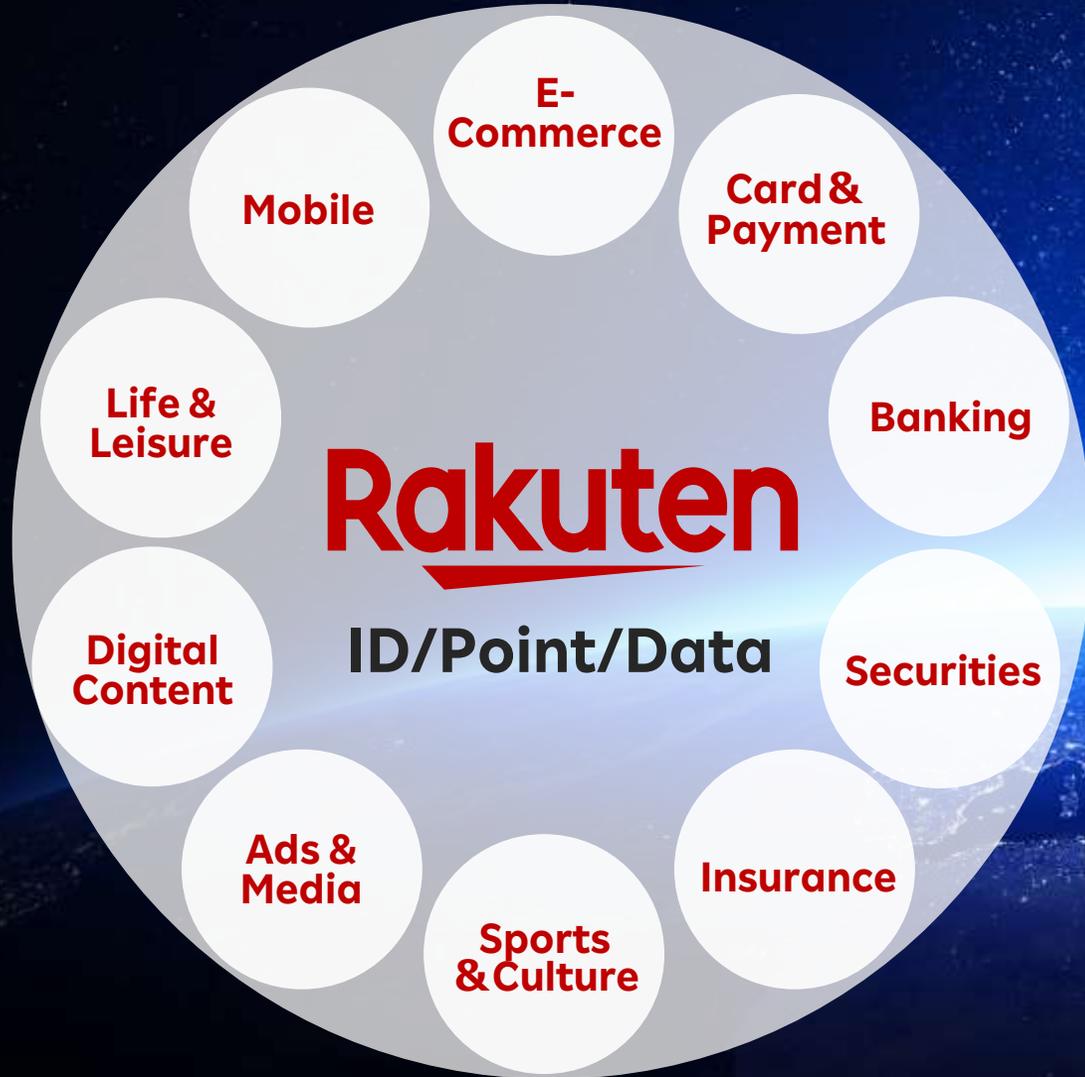
本日のご説明内容

【第1部】	①通信市場の動向	
	当社取組の概要	2~21
	②端末市場の動向	
	5Gへの取組	22~25
	参考資料	26~43
	端末の過度な安値販売	44~47
【第2部】	事業法第27条の3の執行状況	
	当社におけるコンプライアンス強化に向けた取組	49~56
	参考資料	57~61
【第3部】	短期解約ブラックリストの運用に係る動向・ 乗換えコストの更なる改善等	
	短期解約やMNPに伴う課題について	63~68
【第4部】	携帯電話端末の対応周波数の制限	
	利用者への情報提供強化	70~73
	Appendix	75~82

【第1部】①通信市場の動向 当社取組の概要

楽天の挑戦

楽天エコシステムは大きく成長



国内会員数：**1億以上**

グローバル会員数：**17億**

サービス数：**70以上**

年間ポイント発行数：**6,200億**

※2022年実績

累計ポイント発行数：**3.3兆**

※2022年12月時点

利用の中心はモバイルに

2023年元日「楽天市場」流通におけるモバイル端末経由の割合

89.3%





モバイルは 現代人に不可欠なインフラへ

連絡

エンタメ

決済

買い物

自己発信

2018年までの携帯市場

時代遅れのネットワーク

専門ハードウェア機器への依存度が高いネットワーク技術

高額で複雑な料金プラン

複雑でわかりにくい料金プランと多すぎるオプション

キャリアによる困い込み

SIMロックや2年縛り、違約金、面倒な手続き

2020年4月

2020.4.8 本格サービス開始

Rakuten UN-LIMIT 2.0

楽天回線エリア
データ無制限

2,980(税込3,278円)円/月



※通話料等別。※お一人様1回線1度のみ1年無料（2021年4月時点、受付終了済み）

2022年5月

スーパー
おトク

スーパー
おトク

スーパー
おトク

Rakuten UN-LIMIT VII

今すぐ
申し込もう!

スーパーおトク 最大24,000ポイント還元中^{※1}

※1 初めて申込の場合、対象iPhone購入、楽天カード48回払い等条件あり

おトクなワンプラン

3GBまで 980円/月

楽天回線エリア
データ無制限^{※2} 2,980円/月

[税込1,078円~3,278円] [※]通話料等別

海外は2GBまで無料^{※3}

会員特典

- 楽天市場のお買い物が常時大幅アップで、最大16倍!^{※4} R SPU!
- アプリ利用で国内通話無料^{※5}
- コンテンツ特典 3カ月無料^{※6}

[楽天マガジン, 楽天ミュージック, NBA Rakuten, パ・リーグSpecial]

※2 楽天基地局接続時。公平なサービス提供のため速度制御の場合あり ※3 プランのデータ利用量に加算。2GB超過後は最大128kbps ※4 ダイヤモンド会員がSPU全達成の場合。獲得ポイント上限あり。詳細はこちら ※5 一部対象外番号あり。Rakuten Linkアプリ未使用時30秒22円 ※6 初めて利用の場合

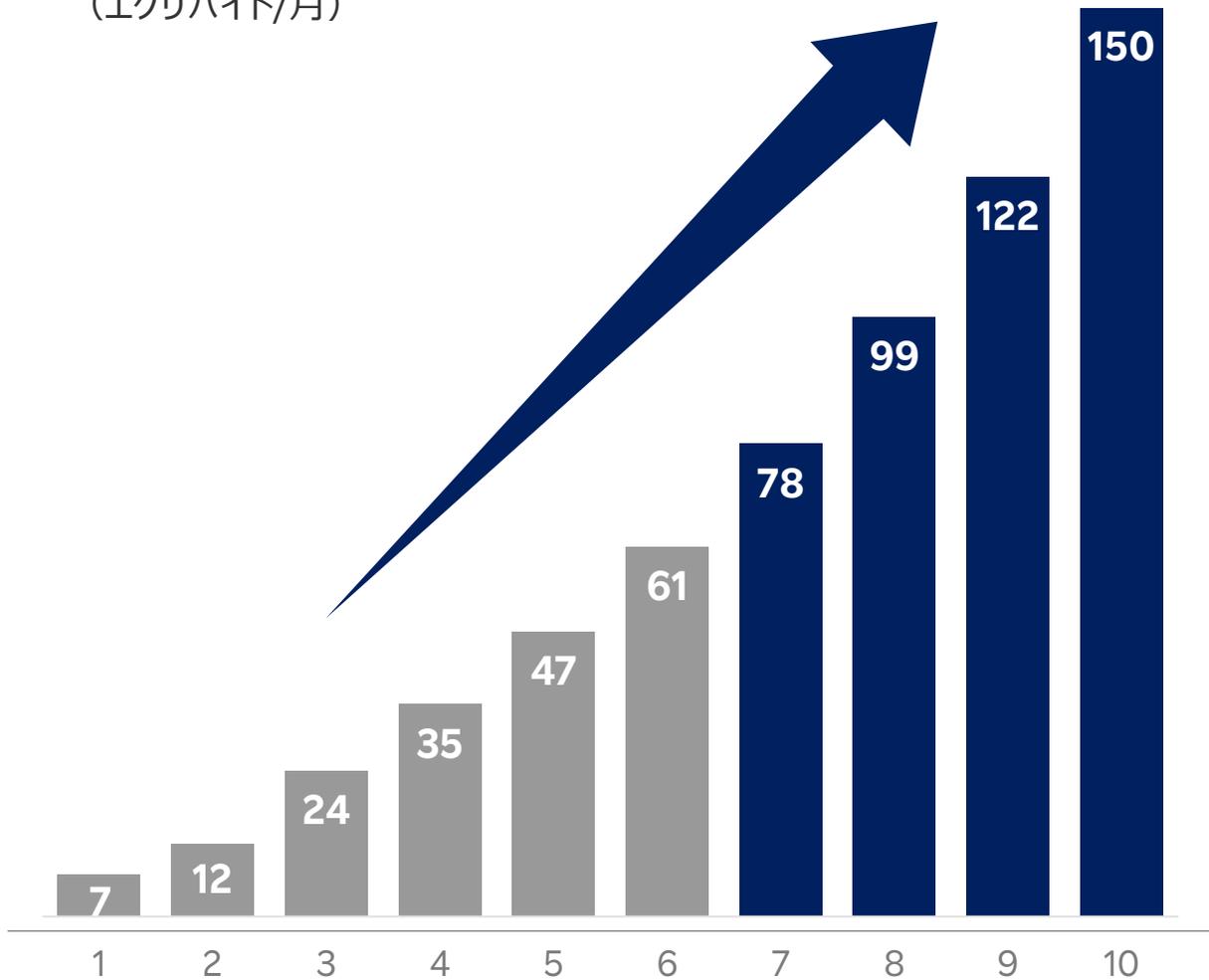
スーパー
おトク

スーパー
おトク

スーパー
おトク

5Gの普及とともにデータ通信量は増加

＜モバイル経由でのデータ通信量の推移＞
(エクサバイト/月)



大容量利用が 当たり前前の時代へ

オンラインゲームも
SNSも



サブスクの映画や
動画サイトも

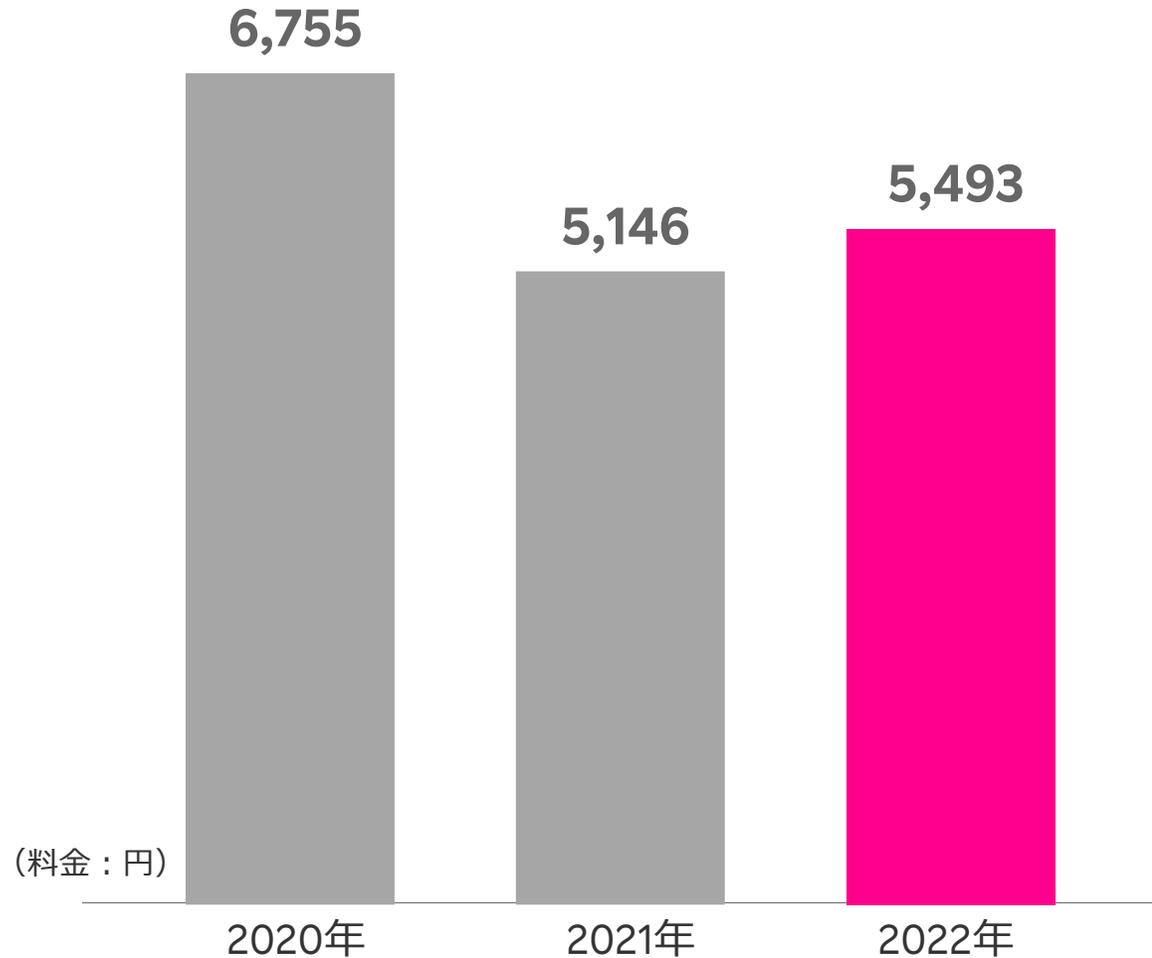


テザリングで
テレワークにも



スマホユーザーの携帯料金

＜スマホユーザーの月額利用料金平均＞
(MNO4社のスマートフォンユーザーの場合)



スマホ料金は
依然として高い

平均**5,493**円

(2022年：MNO4社のスマートフォンユーザーの月額利用料金)

(料金：円)

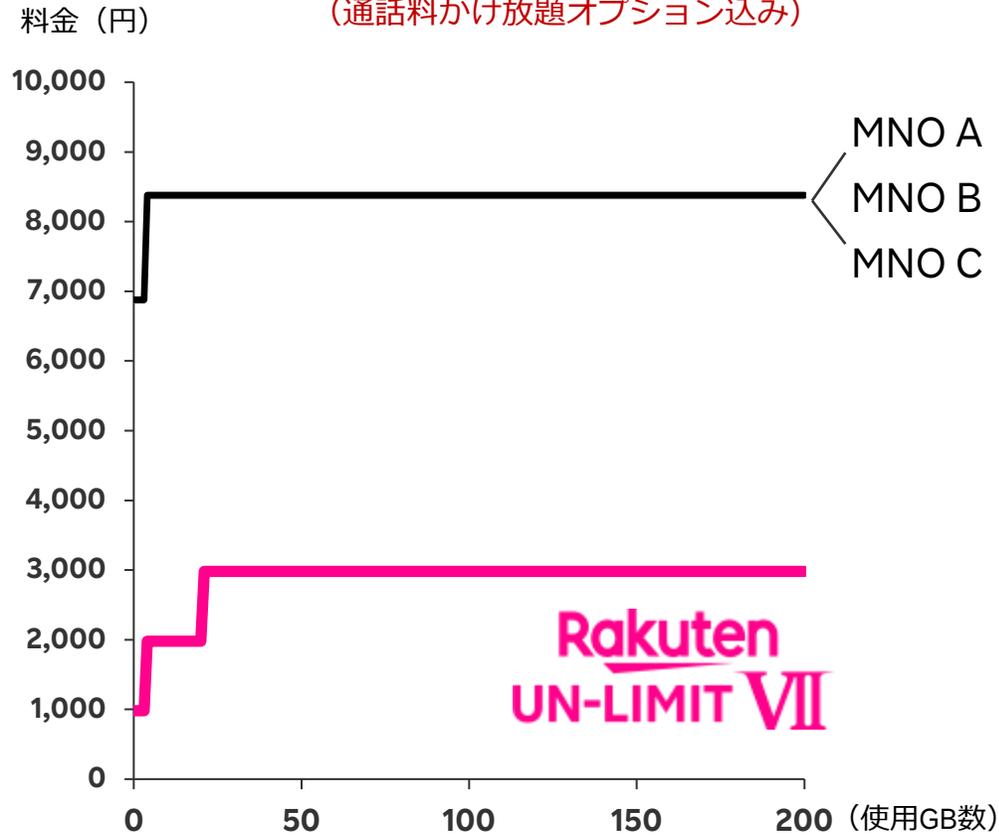
100GBでも200GBでも
料金とデータ容量を気にせず楽しめる
料金プランが時代を牽引

Rakuten UN-LIMIT VII

大容量時代に最適なプラン

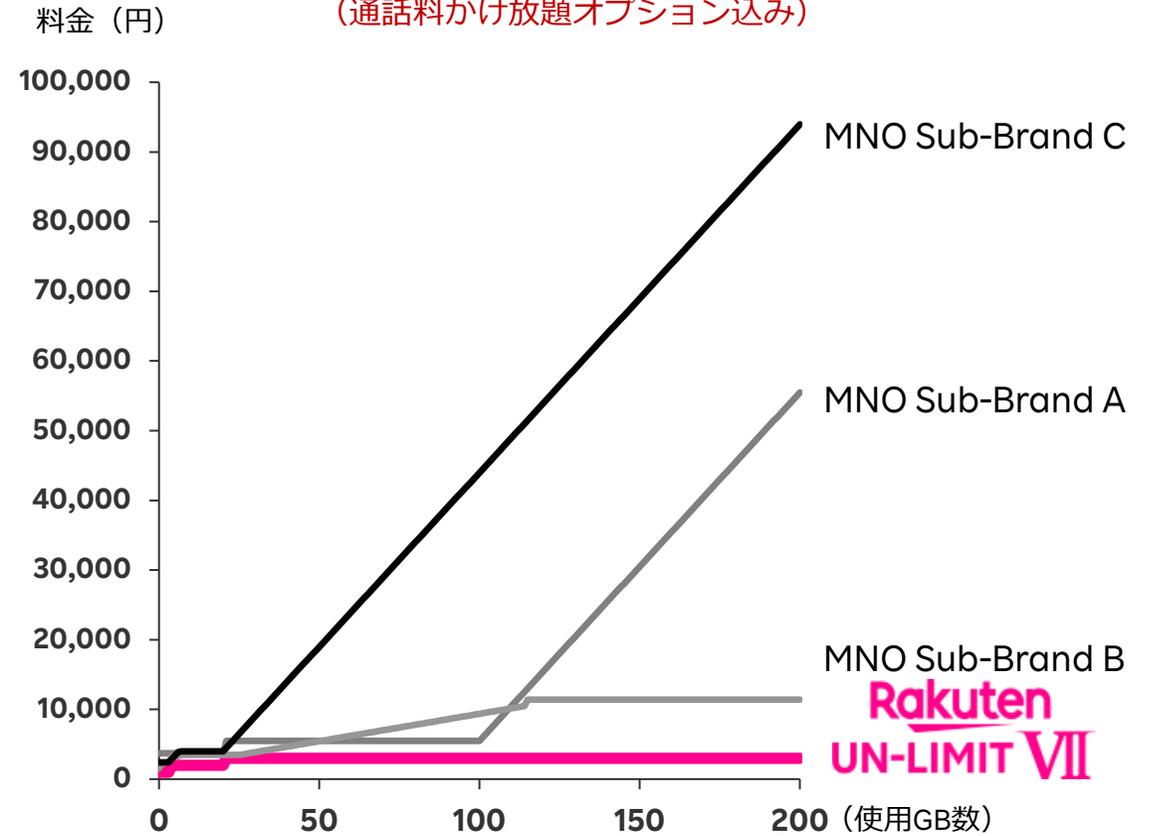
他キャリアとの比較

(通話料かけ放題オプション込み)



他キャリアのサブブランドとの比較

(通話料かけ放題オプション込み)



* 2023年1月時点、当社調べ

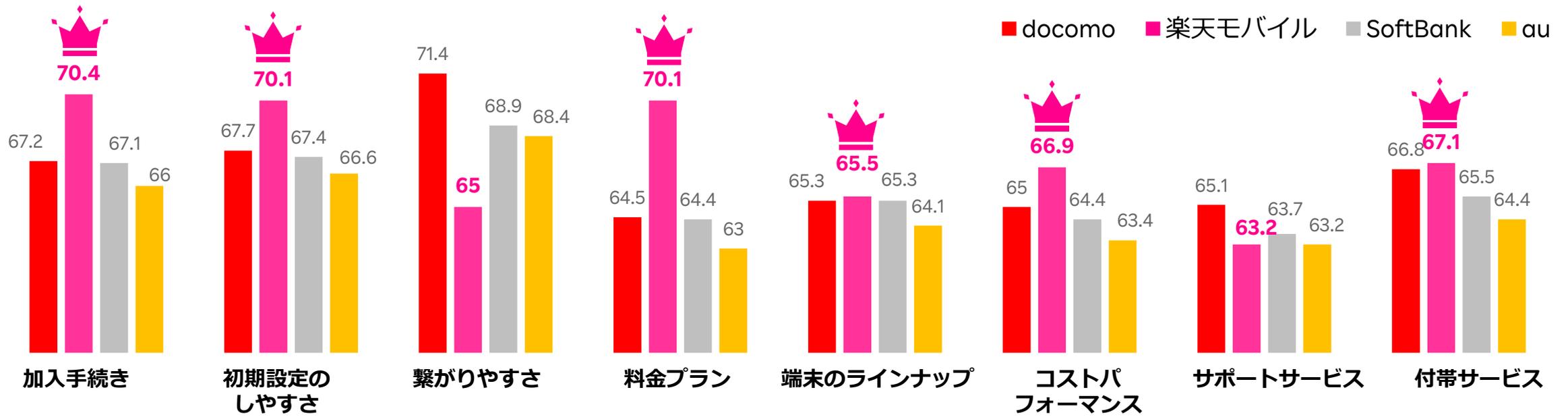
* データ無制限は、楽天基地局に接続時。公平にサービスを提供するため通信速度の制御を行う場合があります。パートナー回線エリアは、国内は5GB超過後は最大1Mbps、海外は2GB超過後は最大128kbpsで使い放題。最大1Mbpsで使用時、動画再生・アプリダウンロード等では、時間がかかる場合あり。通信速度はベストエフォート（規格上の最大速度）であり、実効速度は通信環境・状況により変動します。月間データ利用量20GB超過後の料金は2,980円/月（税込3,278円）※各社とも、通話料かけ放題プラン込み。Rakuten UN-LIMIT VIIはRakuten Linkアプリを使った場合。アプリ未使用時30秒20円。一部対象外番号あり。

顧客満足度調査で高い評価

2022年オリコン顧客満足度®調査「携帯キャリア」



評価項目
6冠獲得! ※

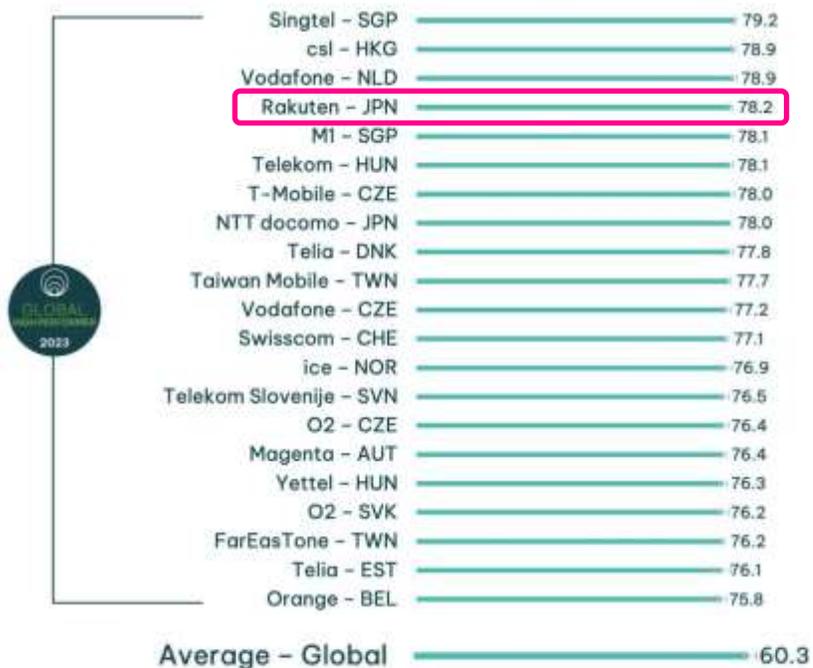


※2022年 オリコン顧客満足度®調査 携帯キャリア 加入手続き/初期設定のしやすさ/料金プラン/端末のラインナップ/コストパフォーマンス/付帯サービス 第1位。調査主体：株式会社oricon ME
(2022年12月1日発表/調査手法：インターネット調査/調査期間：2022/8/1~2022/8/23/総合得点は、評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています。)

グローバル・モバイル・ネットワーク・エクスペリエンス・アワード2023

ゲーム体験

世界的ハイパーフォーマーとして認定
世界平均の60.3点を上回る78.2点を記録



アップロードスピード体験

世界4位を記録
日本の通信事業者で唯一「グローバルリーダー」に認定



4G/5Gの利用率

世界的に高いパフォーマンス
平均を9.3ポイント上回る高いパフォーマンス



※1 Games Experienceとは、モバイルユーザーが事業者のネットワーク上でリアルタイムのマルチプレイヤーモバイルゲームをどのように体験するかを示す指標

※2 Time on 4G/5Gとは、ユーザーが4G以上のより良い回線環境へ接続した時間の割合

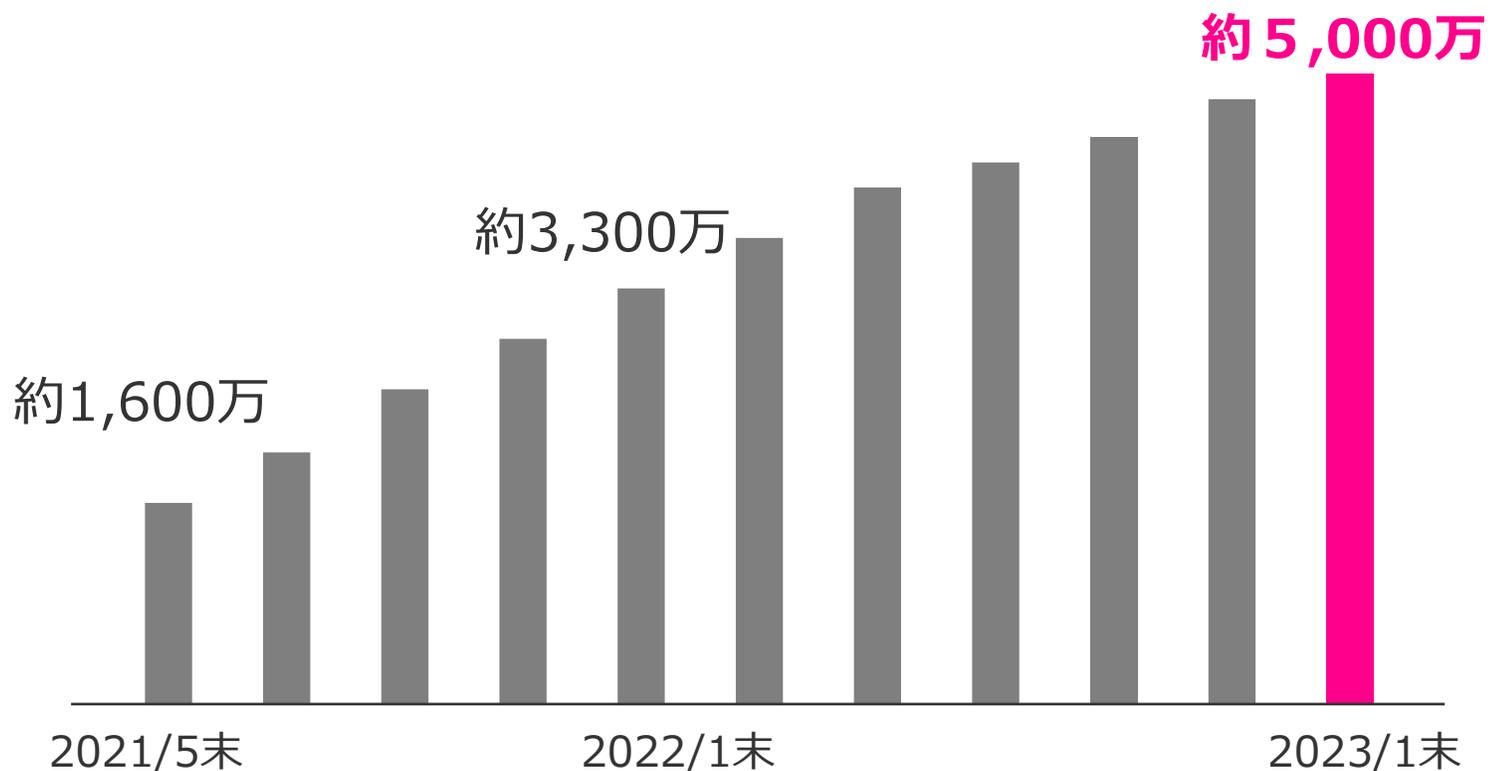
Opensignal Awards – Global Mobile Network Experience Awards 2023 based on independent analysis of mobile measurements recorded during the period July 1 – December 27, 2022. © 2023 Opensignal Limited.

携帯市場は 低価格・大容量の時代へ

楽天モバイルは「新世代携帯サービス」で
圧倒的に時代をリード

ユーザーは新料金プランに順調に移行

＜新料金プランの契約数合計＞



新料金プランの
契約数合計は
約5,000万

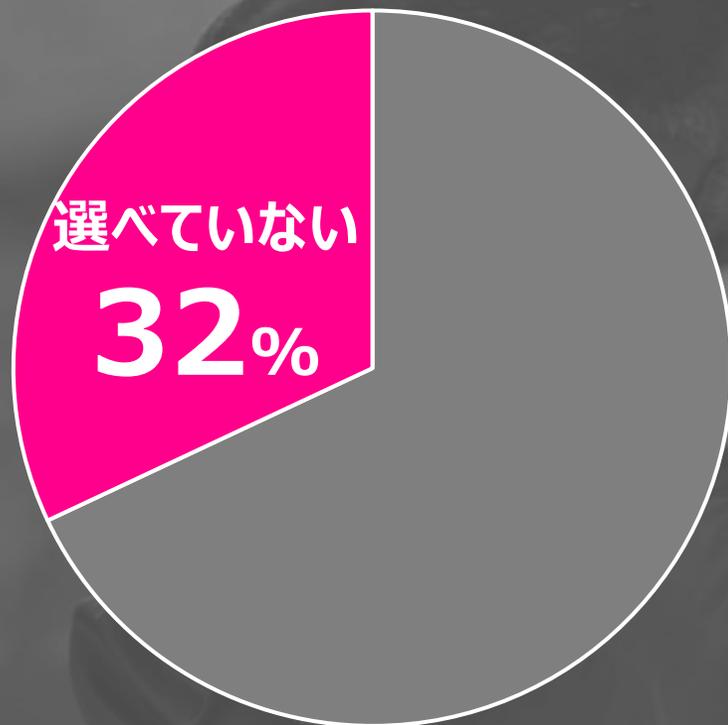
※携帯電話契約数
(通信モジュール等を除く)
の**約3割**

**国民負担の
大きな軽減へ**

出典：総務省 令和5年3月『携帯電話事業者各社が提供する新料金プランへの移行動向』

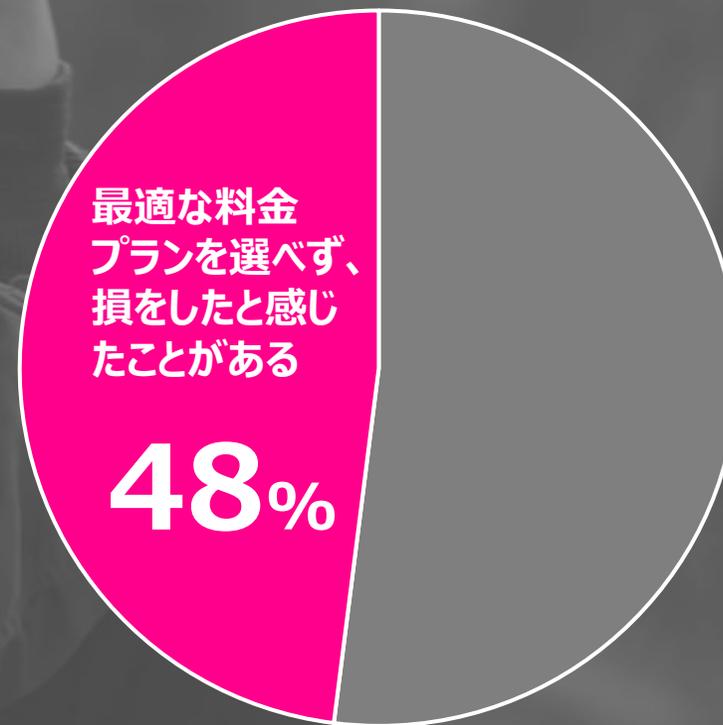
自身にとって最適なプランを選べていないと感じるユーザーも

現在、自分自身の使用量/使用用途に応じた
最適な料金プランを選んでいると思うか



出典：当社による調査（2022年7月）。N=1,990人

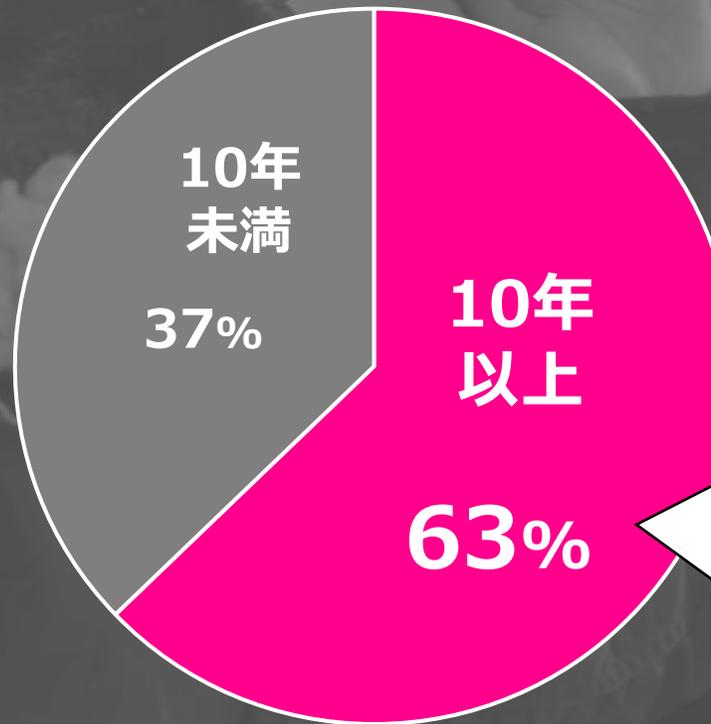
これまでの料金プラン選択に対し、
どう感じているか



出典：当社による調査（2022年7月）。N=1,990人

MNO3社のメインブランドから移行しないユーザー

MNO3社のメインブランド利用者のうち10年以上継続利用している人の割合

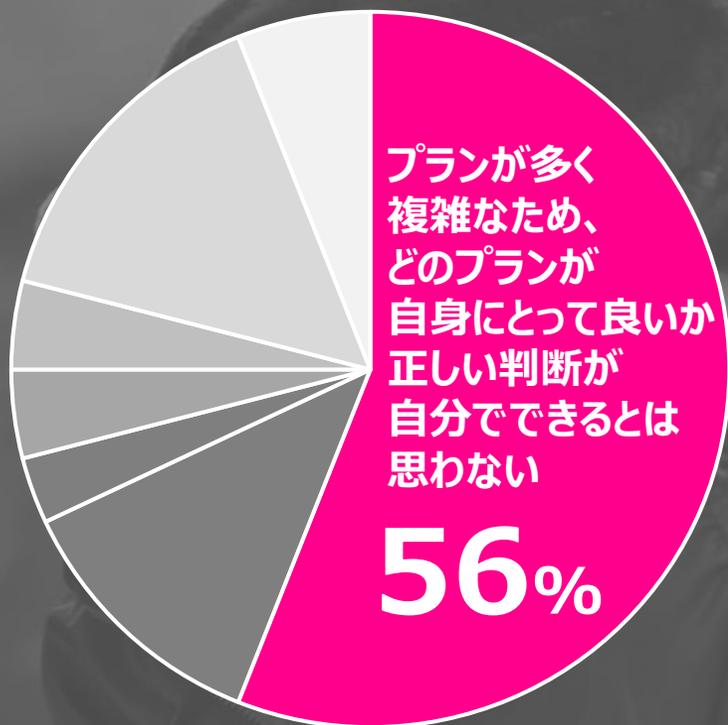


MNO3社のメインブランドを選択する理由について、「特に理由はない」と回答する利用者も多い

出典：総務省 令和4年8月『携帯電気通信事業分野における市場検証（令和3年度）年次レポート』

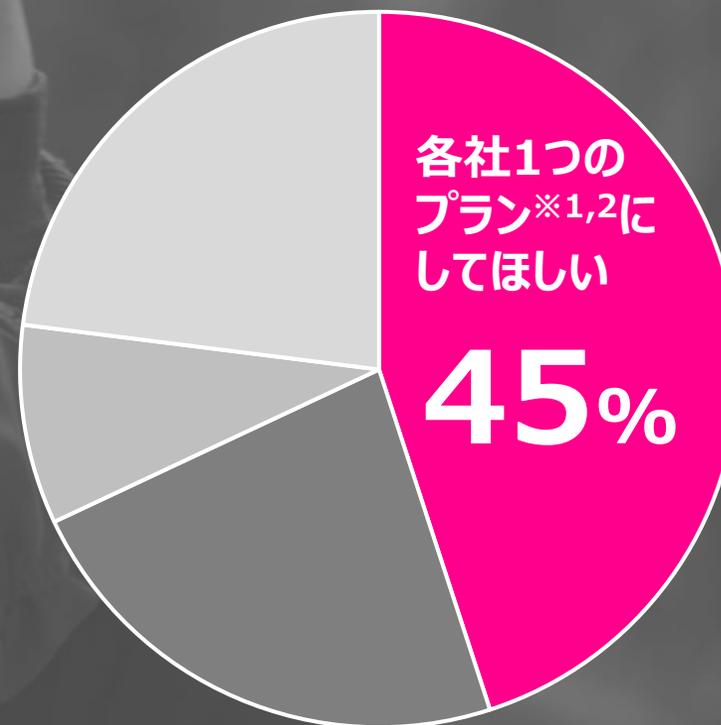
“プランの多さによる複雑さ”がユーザーの理解醸成を阻害

プランの乗換えを行わない理由は何ですか？



出典：当社による調査（2022年7月）。N = 583人（最適な料金プランを選べていないと感じている方を対象にアンケート）

料金プランをシンプルで分かりやすくするために何を望みますか？



出典：当社による調査（2022年7月）。N = 1,990人。

※1 サブブランド等を含めた各社1つのプランを想定
※2 回答項目「各社1つのプランで、データ使用量に応じて金額が変わる体系または、データ量に対していくらといったプランにしてほしい」

「携帯市場の民主化」を お客様とともに

楽天ならではの**革新的なテクノロジー**により
「**大容量**」「**低価格**」「**高品質**」に加え
シンプルでわかりやすいサービスを提供し
誰もが手軽・自由にスマホを楽しめる社会へ

【第1部】②端末市場の動向 5Gへの取組

楽天エコシステムを活かした5Gサービス展開

楽天エコシステムを活かした5Gサービス展開に向け、各パートナーと連携しながら様々な実証実験を実施中

付加価値



楽天グループサービス



新たな・改良されたサービス



企業

大学

自治体

研究機関

+ Rakuten Mobile

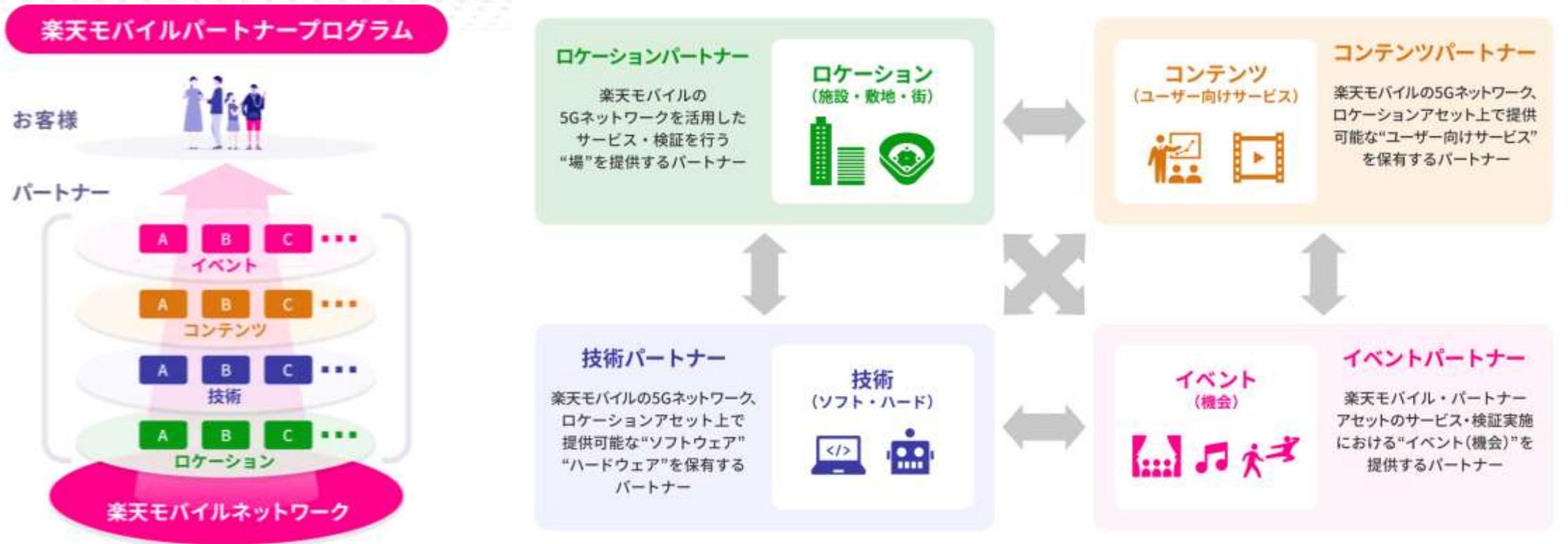
5G



サービス利用者

楽天モバイルパートナープログラム

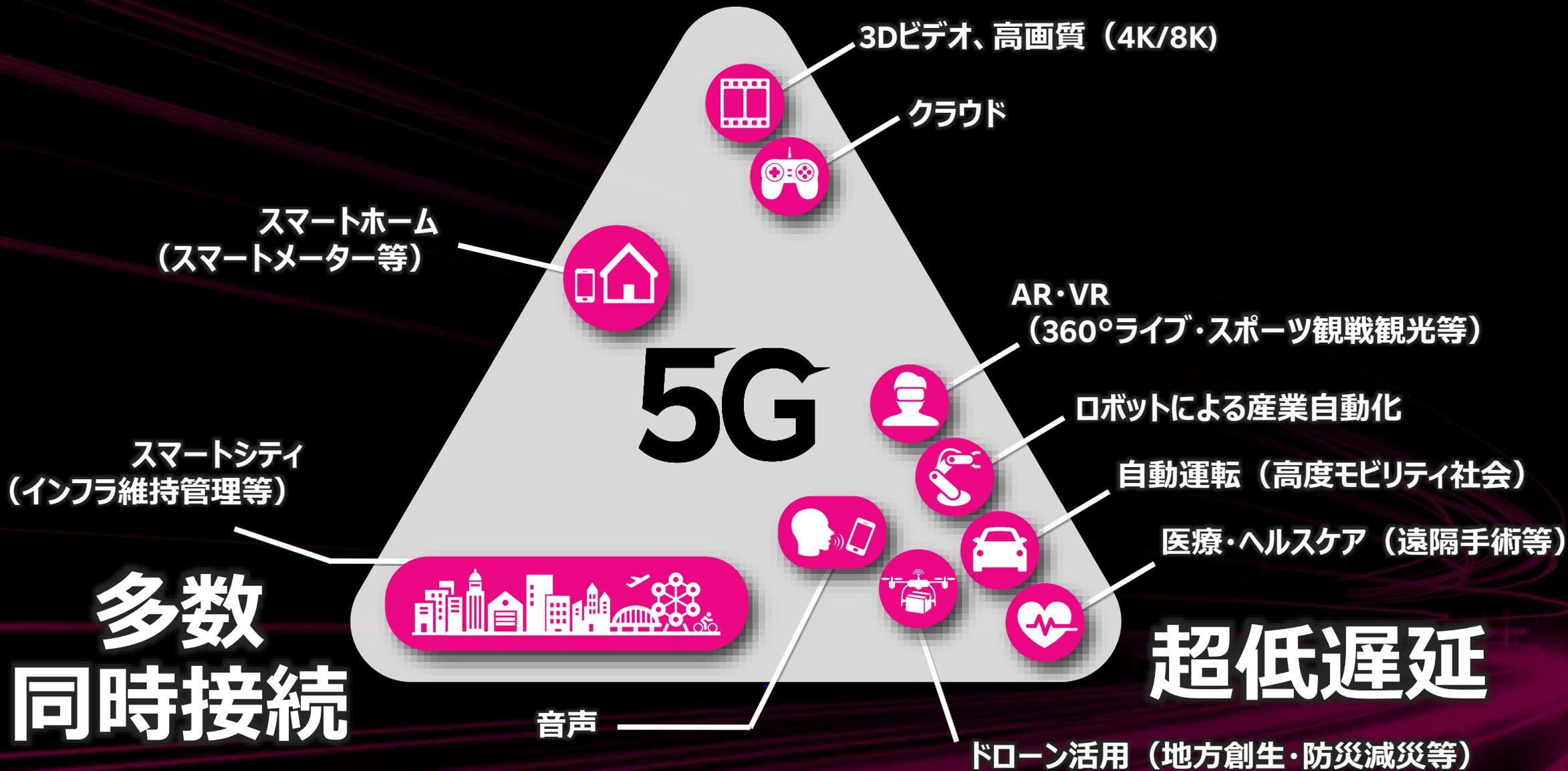
4種のパートナー様と、提供アセット・サービスの強みを活かす形でプロジェクトを発足



国内会員1億超、サービス数70超の
楽天エコシステム × 5G × パートナーの連携により
社会変革が可能に

現在、様々な
実証実験を実施中

超高速・大容量



【第1部】 参考資料一覧

NO.	項目	参考資料タイトル	頁
1	国内における5Gの取組事例	5G×ARによる新たな試合観戦体験	27~28
2		5Gによるリモートハイタッチ	29
3		5G（ミリ波）によるメタバースショッピング体験	30
4		5Gによるドローン損害調査	31
5		5Gによる立体音響伝送	32
6		5Gによる遠隔授業	33
7		5G（ミリ波）による遠隔歯科治療教育	34
8		5G（ミリ波）を活用した新たなレース体験	35
9		5Gによるリアルタイム混雑緩和	36
10		5GによるARスポーツ	37
11		自動配送ロボットの走行情報をAR表示	38
12	端末販売の状況	5G・ミリ波対応端末の取り扱い状況	39
13		端末販売台数の推移	40
14		価格帯別・チャンネルごとの販売台数の割合	41
15		iPhone14の販売台数/販売収入/平均割引額	42
16		スマホ下取りサービスについて（中古端末の取り扱い状況）	43

【参考】5G×ARによる新たな試合観戦体験

ノエビアスタジアム神戸にて、5GとVPS技術を活用した実証実験に成功



5G×VPS技術により 精度の高いAR体験が可能に

Visual Positioning System = カメラ入力映像と点群データを突合して
デバイスの位置を高精度に推定

1. 選手情報のAR表示
2. AR広告の表示および
インターネットショッピングとの連携

【参考】5G×ARで試合観戦がもっとリアルに／もっと楽しく



【参考】5Gによるリモートハイタッチ

ニューノーマル時代に、選手とファンが触れ合える新たな体験を提供



楽天生命パーク宮城



- ・高画質ライブ映像
- ・触覚伝送



イベントスペース

※仙台市による共創プログラム「SENDAI X-TECH BUSINESS BUILD」の一環としての取り組み
※楽天イーグルス、仙台市、toraru、楽天モバイルの共同研究

【参考】5G（ミリ波）によるメタバースショッピング体験

5G



メタバース上で遠隔でもリアルタイムに接客、 お買い物体験をよりリッチに



- ・スタイリストによる遠隔コーディネート提案
- ・リアルタイムコミュニケーション



※楽天モバイル、ヴィッセル神戸、ハコスコ、ズーティの共同実証実験

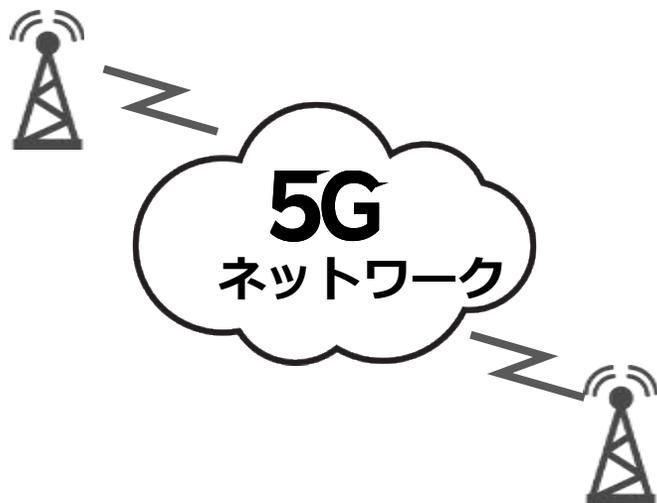
【参考】5Gによるドローン損害調査

鮮明な映像とライブストリーミングにより、リアルタイムに損害状況を鑑定

Rakuten Rakuten 楽天損保



住宅地



- ・高精細映像伝送
- ・リアルタイム鑑定



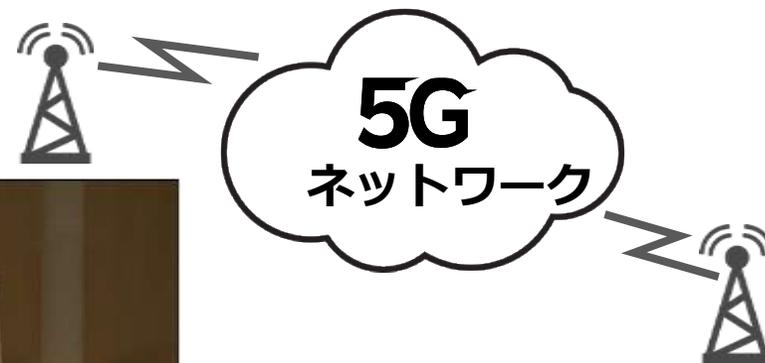
鑑定オフィス

※楽天グループ、楽天損害保険の取り組みにて楽天モバイル5Gネットワークを提供

【参考】5Gによる立体音響伝送

あたかも会場にいるかのような高音質、臨場感あふれるコンテンツ視聴提供

・高音質・高臨場感音響伝送 ・ライブ映像伝送



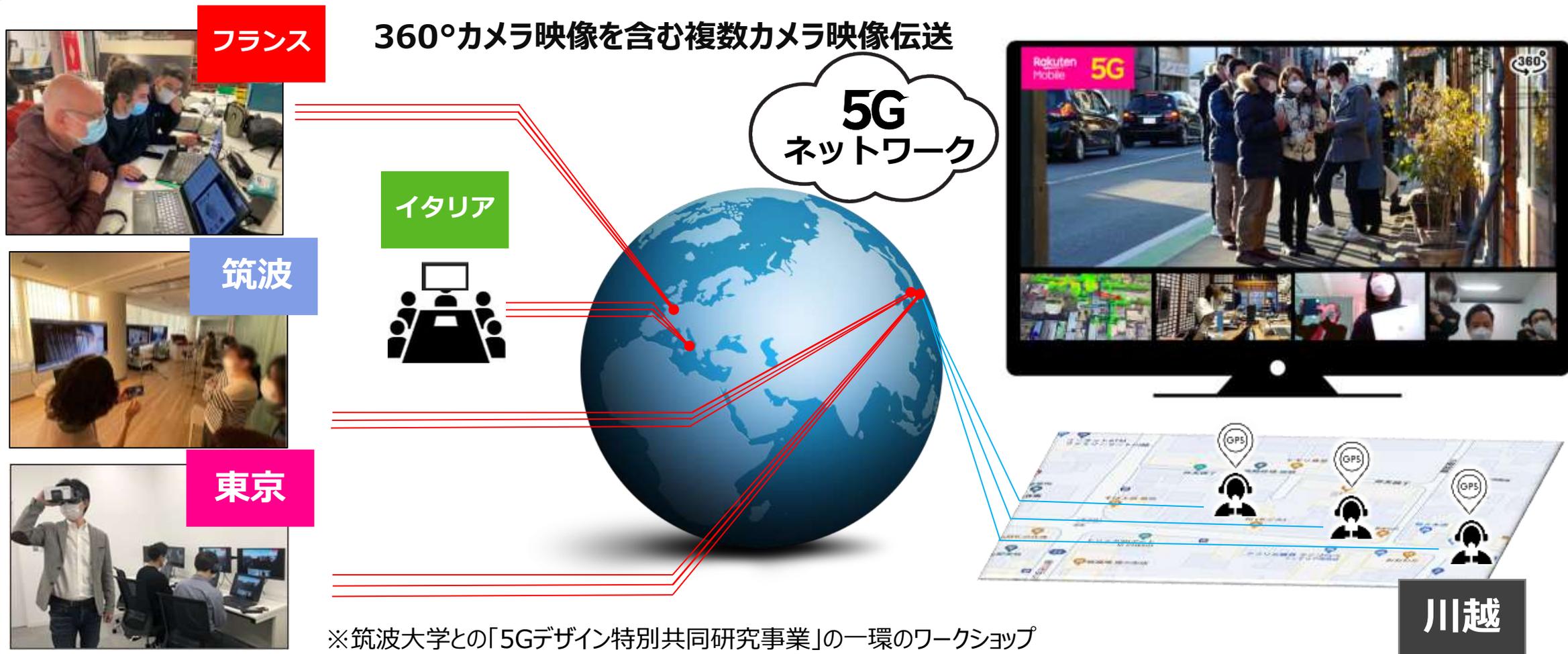
公演会場

遠隔地

※WOWOWとエヌ・ティ・ティ・スマートコネクトが実施したイベントを楽天モバイルの5Gで体験

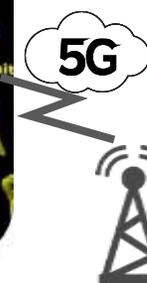
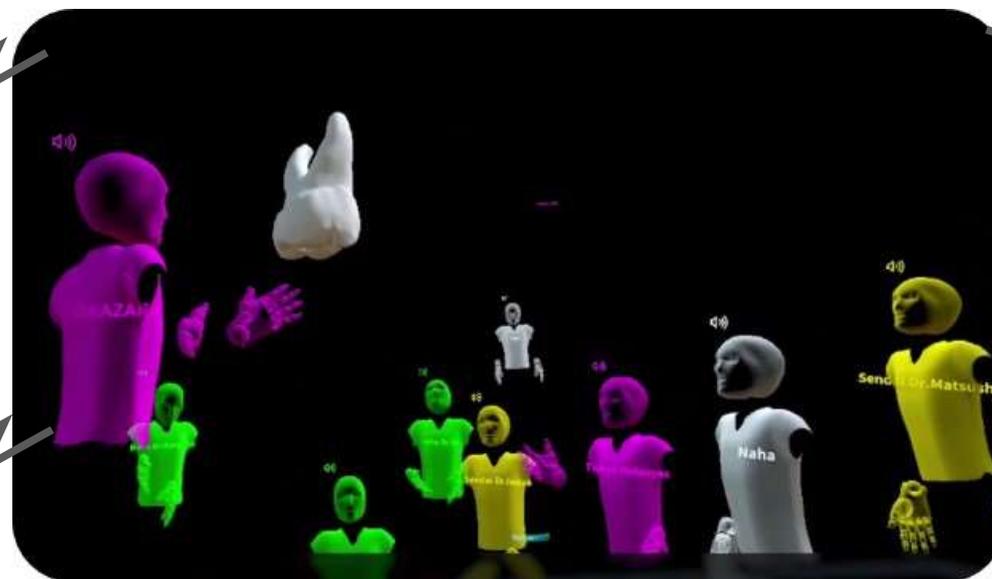
【参考】5Gによる遠隔授業

遠く離れた海外の大学とのバーチャルフィールドワーク講義に5Gを活用



【参考】5G（ミリ波）による遠隔歯科治療教育

歯科医療関係者を対象に、最先端のVRトレーニング・
高難度の症例解説を実施



デジタルツインでの治療のシミュレーションにより、手技の精度向上に貢献

※楽天モバイル、Dental Prediction、Holoeyesの共同実証実験

【参考】5G（ミリ波）を活用した新たなレース体験

リアルとバーチャルを融合したモータースポーツの実証実験に成功

1. 走行データの遠隔伝送による、リアルとバーチャルを融合したeレースの実施



2. バーチャルカーのリアルタイム同期AR表示およびカーレース情報のAR表示



※インタープロトモータースポーツ、M-TEC、楽天モバイルの共同実証実験

【参考】5Gによるリアルタイム混雑緩和

混雑状況をリアルタイムに表示し、回避行動へのインセンティブを付与して混雑を緩和



スタジアム内の混雑状況がリアルタイムでわかる
ライブ映像の配信

専用アプリから最寄りの交通機関の
「待ち時間情報」を通知

会場周辺での待ち時間に応じて
ポイントを付与

混雑を避けるタクシー配車を提案

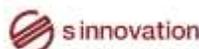
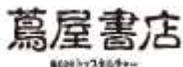


※神戸市が公募した研究活動助成プロジェクト「大学発アーバンイノベーション神戸(令和2年度)」の一環としての取り組み
※神戸大学、デンソーテン、楽天モバイルの共同研究

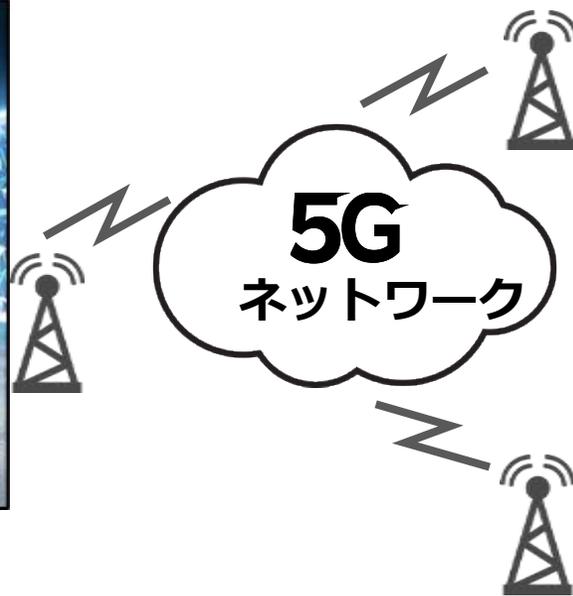
【参考】5GによるARスポーツ

開催会場、オンライン配信視聴者およびパブリックビューイング観戦者との一体感を演出





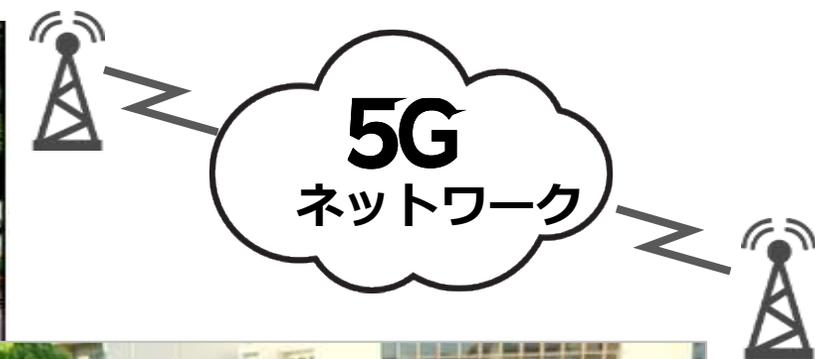
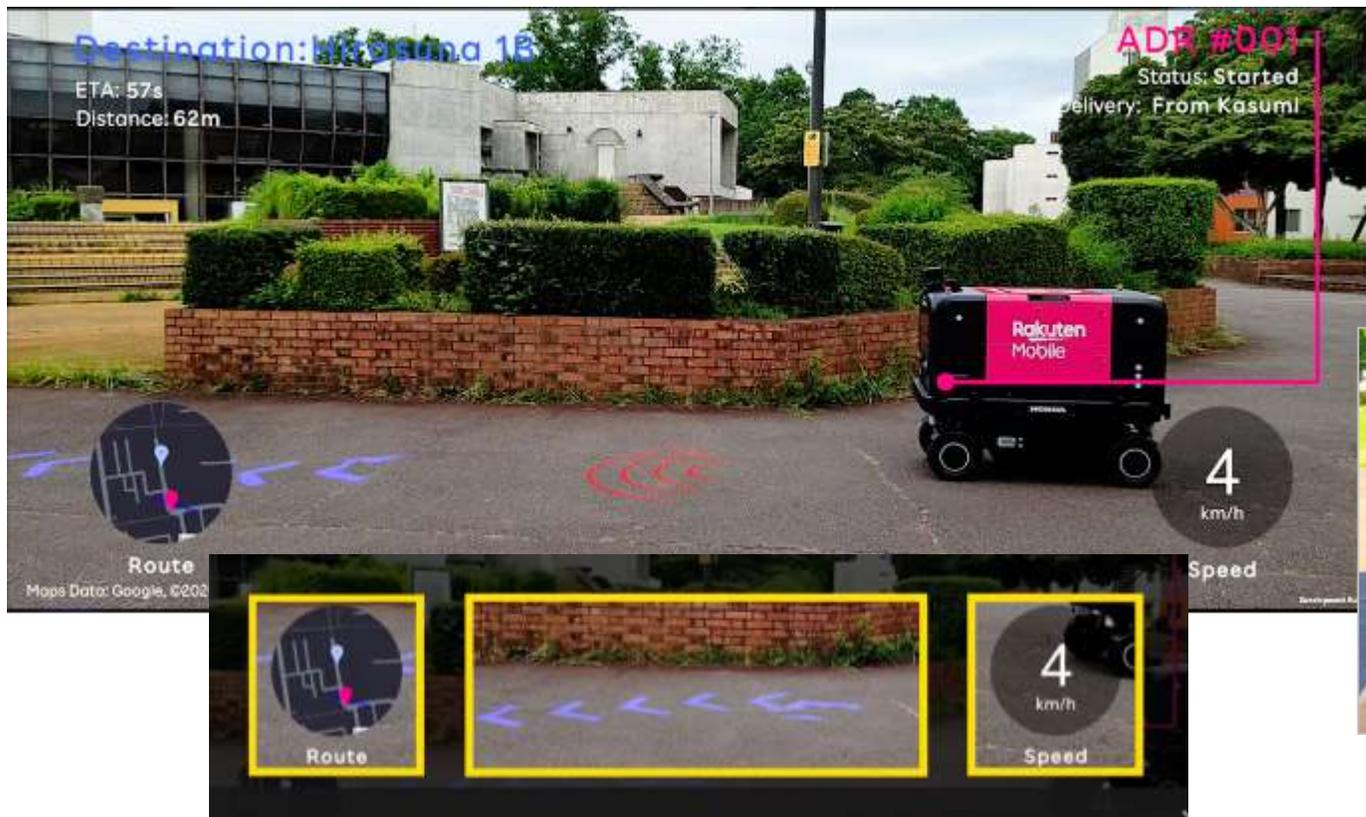


ARスポーツと5G技術を発展させ、地域社会へのさらなる寄与へ

※新潟県がウィズコロナ・アフターコロナを見据え、5Gを活用した非対面型・非接触型ビジネスモデルへ転換するためのサービスや技術、製品・商品の開発等を目的とする事業を支援する取り組み

【参考】自動配送ロボットの走行情報をAR表示

AR表示により歩行者の不安を軽減



- ロボットの走行データを遅延なく転送
- 走行情報をAR表示

※筑波大学との「5Gデザイン特別共同研究事業」の一環の実証実験
(運行・監視：本田技術研究所)

【参考】5G・ミリ波対応端末の取り扱い状況

- 販売する**全端末が5G・eSIMともに対応**（2023年3月31日時点）
- 一部のミドル・ハイモデルはミリ波にも対応



Galaxy Z Flip4

メーカー：サムスン電子株式会社
2022年9月29日発売



AQUOS zero6

メーカー：シャープ株式会社
2021年10月14日発売



Rakuten Hand 5G

メーカー：楽天モバイル株式会社
2022年2月14日発売



【参考】端末販売台数の推移

- 2020年以降の端末販売台数の推移は以下の通り

構成員限り

【参考】価格帯別・チャネルごとの販売台数の割合

- 2022年4月以降における端末販売の状況（価格帯別販売台数の割合、チャネルごとの販売台数の割合）は以下の通り

構成員限り

【参考】iPhone14の販売台数/販売収入/平均割引額

➤ 2022年9月16日の発売以降における販売台数、販売収入および平均割引額は以下の通り

※2023年3月末時点の速報値

構成員限り

【参考】スマホ下取りサービスについて（中古端末の取り扱い状況）

- 2020年1月27日から「スマホ下取りサービス」を実施中
- Webサイトで下取りの申し込みを受け付けている

サービスの特徴

大切にお使いになっていたスマホを
楽天キャッシュで高額下取り



- 楽天ポイントと同様にお買い物でご利用可能です。
例：楽天市場・楽天トラベル・ラクマ
- 提携店舗で楽天ペイの電子マネーとしても利用可能です。
[楽天キャッシュの詳細を見る](#) [楽天ペイの詳細を見る](#)

個人情報は安全に管理



- 下取り製品の個人情報は正しい手順で適正に消去。モバイル製品保守・検品の専門業者が、安心、安全な対応をいたします。

ご利用の流れ



当社Webサイト (<https://network.mobile.rakuten.co.jp/service/tradein/#qa>)

【第1部】②端末市場の動向 端末の過度な安値販売

端末市場における課題とあるべき姿 (1/2)

- 端末購入者に対する過度な利益提供に頼った競争慣行を根絶するために規律が導入されたものの、形を変えて市場に残存した結果、公正な競争が阻害されている
- 端末の安値販売を利用する「転売ヤー」の出現等、端末の過度な安値販売による副次的な問題も発生

以前の端末市場

- ✓ 高額なキャッシュバック等、通信料金収入を原資とした過度な端末代金の値引き等に頼った競争慣行



通信料金と 端末代金の 分離を導入

- 端末購入を条件とする通信料金の割引を禁止
- 回線契約と端末購入とを条件とする利益提供上限を規律
- 端末購入を条件とする利益提供は、規律の対象外

現在の端末市場

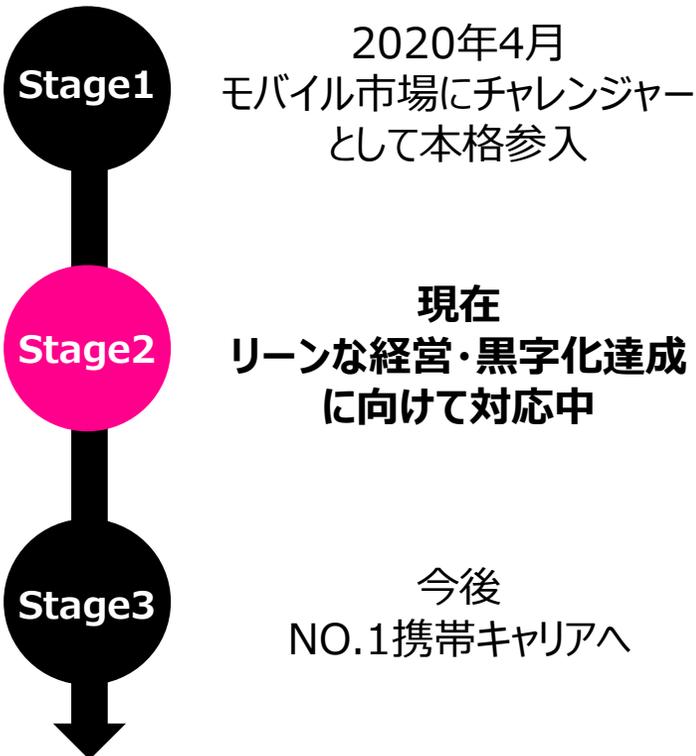
- ✓ 形を変えて端末購入者への過度な利益提供は継続。資本のある事業者が有利な現状は公正な競争環境ではない。
- ✓ 安値販売の結果、「転売ヤー」が出現し人気端末の買い占めによって通常の利用者が購入できない問題も発生



端末市場における課題とあるべき姿 (2/2)

- 端末販売事業において**支出が収入を大幅に上回る状況は好ましくないものの、チャレンジャーである当社は通信事業における顧客を獲得するためにやむを得ず支出が収入を上回る価格を設定**
- 端末購入者に対する過度な利益提供に頼った競争慣行を根絶し、**通信市場と端末市場それぞれにおける公正競争を実現していく必要がある**

楽天モバイルの状況



- ✓ 黒字化を目指す当社としては、**端末販売事業において支出が収入を大幅に上回る状況は好ましくない**
- ✓ 他社による値引き販売により端末の販売価格が低落する中、**チャレンジャーである当社が通信事業における顧客を獲得するには、利用者にアピールできる端末価格を設定する必要**
- ✓ 回線契約とともに購入されることが多い端末についてやむを得ず支出が収入を上回る価格を設定

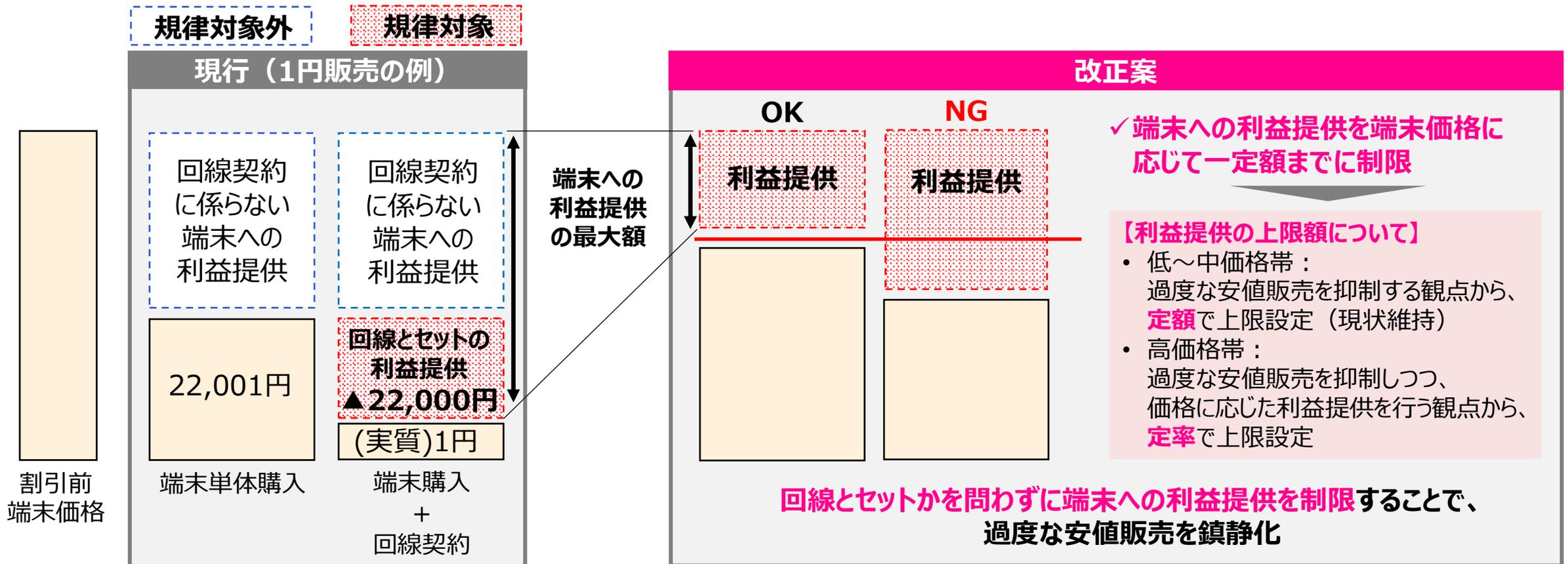
(参考) MNOの状況

2023.2.24公正取引委員会調査結果報告書

- MNO 4社それぞれに機種ごとのスマートフォンの販売に係る**収支が赤字となっている機種が相当数あり、MNOのうち3社は、この赤字を通信料収入等から補填**
- MNOがスマートフォン販売の収支の赤字を通信料金による収入等で補填する販売方法は、**独占禁止法上問題となるおそれ**

端末の過度な安値販売への対応策

- 端末購入者に対する過度な利益提供に頼った競争慣行を根絶するという規律の本来の目的を達成すべく、**回線とセットかを問わずに端末への利益提供に制限**を設けることで、過度な安値販売の鎮静化を図ってはどうか
- 通信市場と端末市場それぞれにおける公正競争の観点からは、**店舗評価指標の在り方を理由に端末の過度な安値販売が発生している状況を改善**することも重要（P68参照）



第1部まとめ：通信市場の動向及び端末市場の動向

【通信市場の動向】

－当社取組の概要

- ① 楽天エコシステムの中核であるモバイル市場で「新世代携帯サービス」で圧倒的に低価格・大容量時代をリード
- ② “プランの多さによる複雑さ”がユーザーの理解醸成を阻害している可能性あり
- ③ 革新的なテクノロジーにより「大容量」「低価格」「高品質」なシンプルでわかりやすいサービスを提供し、お客様とともに「携帯電話の民主化」を実現

【端末市場の動向】

－5Gへの取組

- ① 楽天エコシステムを活かした5Gサービス展開に向け各パートナーと連携し様々な実証実験を実施中

－端末の過度な安値販売

- ① 端末購入者に対する過度な利益提供が市場に残存した結果、公正な競争が阻害
- ② チャレンジャーである当社もやむを得ず支出が収入を上回る価格を設定。通信市場と端末市場それぞれにおける公正競争を実現していく必要がある。
- ③ 回線とセットかを問わずに端末への利益提供に制限を設けることで、過度な安値販売の鎮静化を図るべき。店舗評価指標の在り方を理由に端末の過度な安値販売が発生している状況を改善することも重要。

【第2部】事業法第27条の3の執行状況 当社におけるコンプライアンス強化に向けた取組

当社におけるコンプライアンス強化に向けた取組（1/4）

- 2022年8月1日付の要請（「販売代理店の業務の一層の適正性確保に向けた指導等の措置の実施について」）も踏まえ、**当社自ら実施する覆面調査（「社内覆面調査」）を含むコンプライアンス強化に向けた取組を実施**
- リスクマネジメントにおける3ラインディフェンスの概念を適用し、複数の視点でコンプライアンス違反（懸念も含む）の検知・指導・監査・対策を行うことにより、改善に繋げる体制を構築

構成員限り

当社におけるコンプライアンス強化に向けた取組（2/4）

- 「検知→指導→改善→啓発」のサイクルをまわす仕組みを構築し、コンプライアンス強化に取り組んでいる
- 今後、データ分析による不正検知やガバナンスの強化にも取り組んでいく予定

構成員限り

当社におけるコンプライアンス強化に向けた取組（3/4）

- 社内覆面調査等により検知したコンプライアンス違反が懸念される事象に対し、再発防止を含めて店舗単位で指導

構成員限り

当社におけるコンプライアンス強化に向けた取組（4/4）

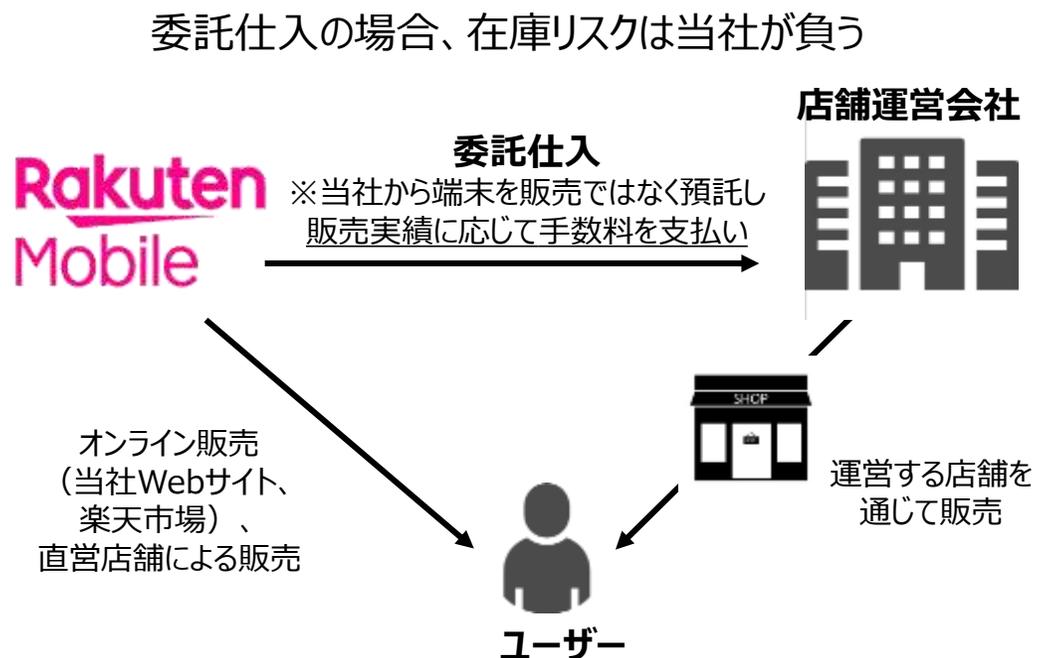
- 社内覆面調査等を踏まえ、店舗の運営フローの見直しを行うことにより改善を図っている。
また、啓発活動として各店舗に対しコンプライアンス研修を実施。

構成員限り

端末販売の商流・手数料・評価指標

- 端末販売の商流においては、基本的には委託仕入を採用し販売実績に応じて手数料を支払う方式を採用。
ポイント指標の設定は行っておらず、端末販売時の手数料は回線契約の有無を問わず同額に設定。
- 今後も、目標値を店舗運営会社へ説明する際に、目標値の所感についても確認し、協議の方法や見直し方法について、必要に応じて検討を行っていく

当社における端末販売の商流



当社の評価指標と特徴

ポイント指標の
設定なし

- ◆ポイント指標の設定がないため、ポイント獲得競争が起きにくい

回線契約の有無を問わず
端末販売時の手数料を
同額に設定

- ◆端末単体販売と回線契約とのセット販売とで、端末販売時の手数料を同額に設定
- ◆端末単体販売拒否に繋がりにくい

店舗の今後の在り方について（1/2）

- 楽天グループ全体のスケールメリットを活かし、競争力がありお客様に満足いただけるサービスを提供することを目的に、楽天グループ株式会社において子会社を新設
- 2023年4月より、店舗での回線契約や端末販売事業等の一部業務を新子会社に承継

構成員限り

店舗の今後の在り方について（2/2）

- 各店舗において事業法の規律を遵守いただく取組は今後も継続しつつ、将来的には新たな役割を担っていただくことも視野に、**今後も重要なパートナーと位置づけてWIN-WINの関係を築いていく**

構成員限り

【第2部】 参考資料一覧

NO.	参考資料タイトル	概要	頁
1	店頭広告物の表示に関する改善	2022年9月22日付けの総務省要請にて求められている情報を 店頭の広告物に記載し、表示を改善	58
2	店舗スタッフに対する教育	スタッフ向けにマニュアルの更新や研修等を行うことで、 スタッフの法令遵守等に関する理解促進や接客向上 に努めている	59
3	端末購入プログラムの提供条件に関する理解度向上に向けた取組	「楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラム」が非回線契約者にも提供可能であることについて、 より正確な説明・周知を徹底	60~61

参考：店頭広告物の表示の改善

- 当社は店頭において単体購入用とセット購入用での在庫区分は行っておらず、その区分を理由とした販売拒否も行ってない
- 店頭の商品について、2022年9月22日付けの総務省要請を受けた時点で掲示中の商品も含め、要請にて求められている情報を店頭の商品に記載し、表示を改善

表示の改善例

✓ 販売在庫は全て、端末のみの購入にも対応している旨を記載

✓ 単体購入価格とセット購入価格を同じ大きさで記載

ショップ限定 iPhone SE (第3世代) 64GB
超おトクキャンペーン

※販売在庫は全て製品単体でのご購入にも対応(プランのお申し込みが条件のキャンペーンは特典対象外)

62,800円	34,692円	14,691円
---------	---------	---------

1円
20,001円

Rakuten Mobile

実質 **1円**
実質 **20,001円**

参考：店舗スタッフに対する教育

- スタッフ向けにマニュアルの更新や研修等を行うことで、スタッフの法令遵守等に関する理解促進や接客向上に努めている

構成員限り

参考：端末購入プログラムの提供条件に関する理解度向上に向けた取組（例）

- 2022年9月22日付けの総務省要請を受け、「楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラム」が非回線契約者にも提供可能であることについて、より正確な説明・周知を徹底

取組例

Webサイト



iPhone 14 Pro, iPhone 14も本体代が最大**24回分支払い不要に**
(全48回のうち)

※ご利用のiPhoneを返却することで、最大24回分のお支払いが不要です。
楽天カードのみ。
返却に際しては、事務手数料3,300円がかかります。

＼プラン申し込みがなくてもOK!／
Rakuten Mobile iPhoneアップグレードプログラム

以下の文言を追記済

＼プラン申し込みがなくてもOK!／

アプリ画面（my楽天モバイル）



Rakuten Mobile

通話とデータ通信品質向上へご協力ください
レポートを送る

モバイル製品情報
iPhone 13 mini 12
ミッドナイト

楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラム

※本プログラムは、楽天回線（Rakuten UN-LIMIT VII）のお申し込みがなくてもご利用いただけます

製品の詳細・保証のお手続き

よくあるご質問
ホーム 利用状況 契約プラン 利用料金 サポート

以下の文言を追記済

※本プログラムは、楽天回線（Rakuten UN-LIMIT VII）のお申し込みがなくてもご利用いただけます

参考：端末購入プログラムの提供条件に関する理解度向上に向けた取組（一覧）

取組	内容
広告物での周知等	◆ウェブサイト・販促物等にて回線契約が条件でないこと等を記載し周知することに加え、よりわかりやすい形で記載を追加
スタッフの理解度向上	◆店舗スタッフ向けに、マニュアルやQAにて回線契約が条件でないこと等を記載・追記
メディアでの周知	◆iPhone関連の施策実施時に、回線契約が条件でないこと等に関する情報をITジャーナリストや各メディアにメール配信
国民生活センター等 へのご説明	◆国民生活センターに回線契約が条件でないこと等をご説明・意見交換 ◆国民生活センターに対し全国の消費生活センターに情報共有いただくようご依頼
お客様情報等の確認 画面での周知 (my楽天モバイル)	◆回線契約が条件でないこと等について記載を追加
加入者に対するメール での周知	◆「楽天モバイルiPhoneアップグレードプログラム」加入者の機種変更可能時期に関する通知メールにおいて、回線契約が条件でないこと等を記載

第2部まとめ：事業法第27条の3の執行状況

- ① 社内覆面調査を含むコンプライアンス強化に向けた取組を実施。複数の視点でコンプライアンス違反の検知・指導・監査・対策を行うことにより、改善に繋げる体制を構築。
- ② 当社はポートイン指標の設定を行っておらず、端末販売時の手数料は、回線契約の有無を問わず同額に設定しているため、上限2万円規制の違反を助長するものではない
- ③ 楽天グループ全体のスケールメリットを活かし、競争力がありお客様に満足いただけるサービスを提供することを目的に、楽天グループ株式会社において子会社を新設。
2023年4月より、店舗での回線契約や端末販売事業等の一部業務を新子会社に承継。
将来的には新たな役割を担っていただくことも視野に、今後も重要なパートナーと位置づけてWIN-WINの関係を築いていく。

【第3部】短期解約ブラックリストの運用に係る動向・ 乗換えコストの更なる改善等 短期解約やMNPに伴う課題について

短期解約やMNPに伴う課題について（1/5）

- スwitching円滑化に向けた総務省・MNO・MVNOによる検討の結果、2023年5月下旬よりWeb手続きにおける**MNPワンストップ化が実現**予定（対応事業者は順次拡大予定）
- 当社も5月下旬のワンストップ化に向けて準備を進めている

総務省「掲載電話ポータルサイト」動画※(2023.3~)

追加

**MNPワンストップの実現
(2023年5月下旬**予定**)**



新たに契約する携帯会社に申し込みをするだけ
(MNP予約番号取得不要)



開始当初はWebのみ

※MNOと一部MVNO間で開始し、順次拡大していく予定



※「自分に合った携帯料金プランの選び方」 <https://youtu.be/oQbb22KxLRc>

短期解約やMNPに伴う課題について（2/5）

- 短期解約のみを理由とした役務提供拒否やそれを背景とした継続利用を求める案内等について、当社では、**短期解約があったことのみを理由にお断りはしていない**

構成員限り

短期解約やMNPに伴う課題について (3/5)

- 転売ヤーや他社MNPへの踏み台といった、サービス利用を全く伴わない短期解約が多発するといった課題がある
- 当社は、回線契約の申込受付に生じる費用について現時点ではお客様の負担削減の観点から請求していないこともあり、看過できない状況

回線契約の申込受付に生じる費用

- ✓ 回線契約の申込みの受付には各種手続きがあり、都度費用が発生
- ✓ お客様の負担削減の観点から、現時点では当社はお客様に当該費用の請求はしていない



利用意思がない当月解約

構成員限り



短期解約やMNPに伴う課題について（4/5）

- 現在行っている転売ヤー対策に加え、サービスの利用意思がない方のご契約に対する新たな対策を検討中

当社の現行転売ヤー対策

- 端末購入から一定期間経過後の楽天ポイントによる特典付与を実施していることで、購入後の即時転売を抑止
- 特定の端末について、店頭で購入されたお客様については、その場で開封・ネットワーク接続を行う取組
- 転売目的の複数台購入を抑止する観点から一人につき一台までの購入に制限する取組



構成員限り

短期解約やMNPに伴う課題について（5/5）

- ポートイン重視の店舗評価指標は、端末の安値入手を目的とした**当社や他の事業者を踏み台とするMNP転出を助長**
- ポートイン重視の店舗評価指標を設定している事業者においてはそのような状況が発生することがないように**改善いただきたい**

構成員限り

2023.2.24公正取引委員会調査結果報告書

- ✓ 一部のMNOにおいては、**MNP獲得指標を重視した評価指標を設定**
- ✓ 販売代理店からは、極端な廉価販売を行った背景について**MNP評価指標が通常の営業活動では達成できない水準であることが理由**といった声が出ている

第3部まとめ：短期解約やMNPに伴う課題について

- ① 2023年5月にWeb手続におけるMNPワンストップ化が実現。当社も準備を進めている。
- ② 当社では、短期解約があったことのみを理由にお断りはしていない
- ③ サービス利用を全く伴わない短期解約が多発していることから、
現行の転売ヤー対策に加え、サービスの利用意思がない方のご契約に対する新たな対策を検討中
- ④ ポートイン重視の店舗評価指標は、端末の安値入手を目的とした当社や他の事業者を
踏み台とするMNP転出を助長。ポートイン重視の店舗評価指標を設定している事業者においては
そのような状況が発生することがないよう改善いただきたい。

【第4部】携帯電話端末の対応周波数の制限 利用者への情報提供強化

従来の取組

- 当社販売端末が対応している周波数帯について、当社Webサイトの製品ページにて掲載
- 他社が販売する端末の楽天回線への対応状況についても、当社Webサイトにて掲載

当社販売端末について対応周波数を掲載

Rakuten Mobile

my 楽天モバイル | お申し込み | サイト内検索 | マイページ

料金・サービス | 製品 | 通信・エリア | 店舗 | キャンペーン | お客様サポート | ホームインターネット

トップ > 製品 > スマートフォン > AQUOS sense6s > スペック詳細

AQUOS sense6s

- 基本スペック
- 通信
- カメラ
- その他
- 対応周波数**

5G (Sub6)	Band n28 (700MHz) / Band n77 (3.8GHz) / Band n78 (3.6GHz)
LTE (FDD)	Band 1 (2.1GHz) / Band 2 (1.9GHz) / Band 3 (1.8GHz) / Band 5 (850MHz) / Band 12 (700MHz) / Band 17 (700MHz) / Band 18 (800MHz) / Band 19 (800MHz)

https://network.mobile.rakuten.co.jp/product/smartphone/aquos-sense6s/spec.html?l-id=product_aquos-sense6s_spec_aquos-sense6s

他社販売端末における楽天回線の対応可否を案内

Rakuten Mobile

my 楽天モバイル | お申し込み | サイト内検索 | マイページ

料金・サービス | 製品 | 通信・エリア | 店舗 | キャンペーン | お客様サポート | ホームインターネット

トップ > 製品 > ご利用製品の対応状況確認

ご利用製品の対応状況確認

この製品は楽天回線対応製品です。

この製品は楽天回線対応製品です。

AQUOS zero 5G 5G 5G
AQUOS
楽天モバイル (楽天回線)

すべての機能がご利用いただけます。

- 4Gデータ通信
- 5Gデータ通信
- 通信
- SMS (標準同様)
- SMS (パートナー回線)
- APN自動設定 海外/国内
- ETWS
- 119/112通報などでの高精確な位置情報発信
- none@docomo

確認OS/Ver: Android 11 / 01.00.00

<https://network.mobile.rakuten.co.jp/product/byod/>

利用者への情報提供強化（1/2）

- 2023年3月より、**他社回線の利用可否に係る利用者理解促進の観点**から、当社販売中の端末について、Webサイトにおいて、**他社回線対応状況及び対応周波数帯を一覧表形式にて掲載を開始**

端末ごとの他社回線対応状況一覧表

取り扱い製品の他社回線対応状況一覧

楽天モバイルで取り扱っている製品が、他社回線でご利用いただけるか確認いただけます。

※製品が他社回線に対応している場合は「○」、対応していない場合は「-」を掲載しております。
 ※「○」が付いている場合においても、楽天モバイル以外のネットワークでの利用について各製品の動作保証を行うものではありません。
 ※5G、4G LTE、3Gの周波数帯の対応状況は「取り扱い製品の対応周波数帯一覧」をご確認ください。

製品の種類
 iPhone Android Wi-Fiルーター

ブランド・シリーズ
 ブランド・シリーズ

製品名 \ 他社回線	ドコモ回線		au回線		ソフトバンク回線	
	データ通信	通話	データ通信	通話	データ通信	通話
AQUOS sense7	○	○	○	○	○	○
AQUOS sense6s	○	○	○	○	○※1	○※1

<https://network.mobile.rakuten.co.jp/product/compatible-band/>

端末ごとの対応周波数帯の一覧表

取り扱い製品の対応周波数帯一覧

楽天モバイルで取り扱っている製品が対応している通信方式（5G、4G LTE、3G）の周波数帯をご確認いただけます。
 該当製品がNTTドコモ、au、ソフトバンクが使用している周波数帯に対応している場合、他社回線でも使用可能です。各社が使用している通信方式・周波数帯は「[既設省ホームページ](#)」をご確認ください。

※「バンド」は3GPPの規格に準拠しています。
 ※製品が対応している周波数帯は「○」、対応していない場合は「-」を掲載しております。
 ※「○」が付いている場合においても、楽天モバイル以外のネットワークでの利用について各製品の動作保証を行うものではありません。
 ※他社回線の対応状況については「取り扱い製品の対応周波数帯一覧」をご確認ください。

製品の種類
 iPhone Android Wi-Fiルーター

ブランド・シリーズ
 ブランド・シリーズ

製品名 \ 周波数帯	5G		4G LTE				3G		
	700MHz	800MHz	900MHz	1.5GHz	1.7GHz	2.0GHz	3.5GHz		
	バンド 28	バンド 18/26	バンド 19	バンド 8	バンド 11	バンド 21	バンド 3	バンド 1	バンド 42
AQUOS sense7	-	○/+	○	○	-	-	○	○	○
AQUOS sense6s	-	○/+	○	-	-	-	○	○	○

<https://network.mobile.rakuten.co.jp/product/frequency-band/>

利用者への情報提供強化（2/2）

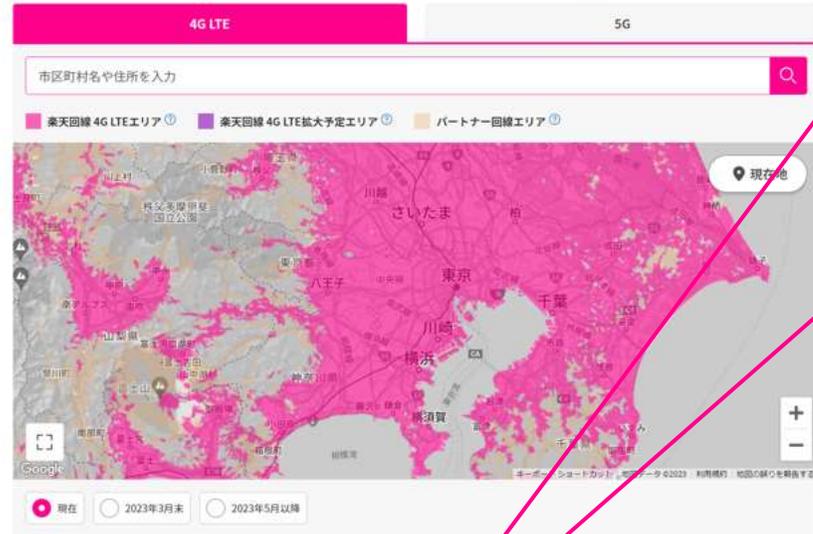
- 2023年3月より、**当社回線の利用可否に係る利用者理解促進の観点**から、ご利用中の端末について、**当社回線の利用可否を確認いただくための案内**をWebサイト（従来掲載のエリアマップ）に追記掲載

ご利用中の端末について当社回線の利用可否を確認いただくための案内

サービスエリアマップ

2023年2月28日更新

※2022年10月以降順次、パートナー回線エリアから楽天回線エリアへ切り替え中です。現在のパートナー回線エリアについては、[こちら](#)のページをご確認ください。



※楽天モバイル対応サービスエリア（拡大予定を含む）は、サービス開始時期、対象地域が異なる場合があります。
※楽天回線エリアであっても、地下、屋内、大きな商業ビルの周辺等の場所、電波の状態によってはパートナー回線を利用する通信となる場合があります。
※製品の楽天回線対応状況については「ご利用製品の対応状況」をご確認ください。
※2023年1月13日時点のデータ。

【以下を追記】
※製品の楽天回線対応状況については
「[ご利用製品の対応状況](#)」をご確認ください。

楽天回線の対応可否を
案内するページに遷移



<https://network.mobile.rakuten.co.jp/area/>

第4部まとめ：携帯電話端末の対応周波数の制限

2023年3月より、従来の取組に加え、以下の取組を実施

- 他社回線の利用可否に係る利用者理解促進の観点から、当社販売中の端末について、Webサイトにおいて、他社回線対応状況及び対応周波数帯を一覧表形式にて掲載
- 当社回線の利用可否に係る利用者理解促進の観点から、ご利用中の端末について、当社回線の利用可否を確認いただくための案内をWebサイトに追記掲載

APPENDIX

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項①

主なヒアリング事項への当社見解			
大項目	中項目	小項目	楽天モバイル回答
事業法第27条の3の執行の状況	通信・端末の分離に係る規律の遵守	<ul style="list-style-type: none"> 規律を遵守するために、貴社として具体的にどのような取組を実施しているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 法令等改正に関する業務については渉外部門の分掌とし、社内関係各部と連携して対応する体制を構築しております。また、キャンペーン実施に際し、営業本部執行役員主催の会議にて法務部門等の関連部署が参加し、法令遵守状況等について確認を実施しております。
		<ul style="list-style-type: none"> 規律を販売代理店に遵守させるために、貴社として具体的にどのような取組を実施しているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 社内覆面調査を含むコンプライアンス強化に向けた取組を実施しております。リスクマネジメントにおける3ラインディフェンスの概念を適用し、複数の視点でコンプライアンス違反（懸念も含む）の検知・指導・監査・対策を行うことにより、改善に繋げる体制を構築しております。 詳細は「第2部 当社におけるコンプライアンス強化に向けた取組」（PP49～62）をご参照ください（一部構成員限り）。
	既往契約の解消	<ul style="list-style-type: none"> 既往契約の解消のためにこれまでに実施した取組の具体的な内容及びその結果としての解消状況はどうなっているか（事業法第27条の3第2項第1号に適合しない契約及び同項第2号に適合しない契約それぞれについて）。 	<ul style="list-style-type: none"> 当社がMNOへ参入したのは改正法施行後のため、MNOとしては改正法適合プランのみ提供しております。MVNOにおける既往契約は2023年4月時点において全て解消しております。
		<ul style="list-style-type: none"> （既往契約が残存している場合）今後、解消を更に進めるために具体的にどのような取組を予定しているか（解消目標時期等）。 	<ul style="list-style-type: none"> 既往契約は2023年4月時点において残存しておりません。

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項②

主なヒアリング事項への当社見解			
大項目	中項目	小項目	楽天モバイル回答
通信市場の動向	全体	<ul style="list-style-type: none"> 報告書2022以降、新たに実施した料金・サービスの見直し（料金の値下げ、新プランの開始、新たな割引メニューの開始、月間通信容量の増加等）は、どのようなものがあるか。 	<ul style="list-style-type: none"> 2023年1月30日より、法人向け携帯キャリアサービスを本格開始しております。
		<ul style="list-style-type: none"> モバイル市場の現状についてどのように評価しているか。特に、事業法第27条の3の施行以降のモバイル市場の環境変化についてどのように捉えているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 改正電気通信事業法の施行後、各種取組が進められ事業者間の競争が促進し、利用者が自らのニーズに合った事業者や料金プランを選択しやすい環境が一部整備されたことにより、料金の低廉化・新料金プランへの移行が進んだものと認識しております。 一方で、“プランの多さによる複雑さ”がユーザーの理解醸成を阻害している可能性もあり、新たな課題が顕在化していると考えております。 詳細は「第1部①通信市場の動向 当社取組の概要」(PP2～21)をご参照ください。
		<ul style="list-style-type: none"> 当該環境変化を踏まえた、戦略（料金、サービス等）、今後の見通しは、どのようなものか（複数の料金プラン・ブランドを提供する場合には、プラン・ブランドごとの戦略・狙い）。 	<ul style="list-style-type: none"> 楽天ならではの革新的なテクノロジーにより「大容量」「低価格」「高品質」に加えシンプルでわかりやすいサービスを提供することで誰もが手軽・自由にスマホを楽しめる社会を実現し「携帯電話の民主化」をお客様とともに実現してまいります。 詳細は「第1部①通信市場の動向 当社取組の概要」(PP2～21)をご参照ください。
	5G	<ul style="list-style-type: none"> 現在の5Gプラン、大容量プランの提供状況はどのようなものか。特に、5GSAに係るプランの提供状況（今後の見通しを含む。）はどのようなものか。 	<ul style="list-style-type: none"> 現在提供しているRakuten UN-LIMIT VIIは、5Gに対応しております。また、楽天回線エリアにおけるデータ利用量は無制限（2,980円・税別）です。
	ARPU	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年事業法改正以降のARPUの状況及び今後の見通しはどのように考えているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 改正電気通信事業法の施行後、ARPUは継続的に上昇しており、2022年12月時点でMNO ARPU(データARPU+コールARPU+オプションARPU)は1,805円を達成しました。特に、データ使用量の増加に伴い、データARPUは大幅に上昇しております。 今後5G拡大に伴いデータ使用量・データARPUの更なる増加・上昇を見込んでおります。

構成員限り

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項③

主なヒアリング事項への当社見解			
大項目	中項目	小項目	楽天モバイル回答
端末市場の動向	全体	<ul style="list-style-type: none"> 報告書2022以降の端末販売の状況（販売台数の推移、価格帯別（低・中・高価格帯）販売台数の割合、チャンネル（店舗、オンライン）ごとの販売台数の割合）はどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> 「第1部②端末市場の動向」の参考資料（P41）をご参照ください（構成員限り）。
		<ul style="list-style-type: none"> 端末市場の現状についてどのように評価しているか。特に、事業法第27条の3の施行以降の端末市場の環境変化についてどのように捉えているか。 	<ul style="list-style-type: none"> 端末購入者に対する過度な利益提供に頼った競争慣行を根絶するために事業法第27条の3の規律が導入されたものの、形を変えて端末購入者に対する過度な利益提供が市場に残存した結果、公正な競争が阻害されていると認識しております。 詳細は「第1部 ②端末市場の動向 端末の過度な安値販売」（PP44～47）をご参照ください。
	最新端末の安値販売	<ul style="list-style-type: none"> 最新端末の安値販売が広く行われているという指摘があるが、iPhone14の販売台数と販売収入（あるいは1台当たりの平均割引額）を、例えば月別あるいは四半期別等で示していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 「【第1部】②端末市場の動向」の参考資料（P42）をご参照ください（構成員限り）。
		<ul style="list-style-type: none"> 現行の通信・端末分離の下で、端末代金を大幅に割り引くことについて、どのように考えているか。また、今後このような大幅割引を行う予定はあるか。ある場合には、その行う理由は何か。 	<ul style="list-style-type: none"> 端末販売事業において支出が収入を大幅に上回る状況は好ましくないものの、他社による値引き販売により端末の販売価格が低落する中、チャレンジャーである当社は通信事業における顧客を獲得するため、回線契約とともに購入されることが多い端末についてやむを得ず支出が収入を上回る価格を設定しております。 今後は、電気通信事業法第27条の3の施行3年目検討の動向や他社動向等を総合的に勘案し施策内容を検討してまいります。 詳細は「第1部 ②端末市場の動向 端末の過度な安値販売」（PP44～47）をご参照ください。

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項④

主なヒアリング事項への当社見解			
大項目	中項目	小項目	楽天モバイル回答
端末市場の動向	5G	<ul style="list-style-type: none"> 報告書2022以降の5G対応端末の取扱い・販売状況はどのようなものか。特にミリ波・SA対応端末についてはどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> 「【第1部】②端末市場の動向」の参考資料（P39）をご参照ください。
		<ul style="list-style-type: none"> 5Gサービスの提供状況・計画（エリア、5Gならではのコンテンツ・アプリ）についてはどのようなものか。特にミリ波についてはどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> 楽天エコシステムを活かした5Gサービス展開を目指しており、企業・大学・自治体・研究機関と、提供アセット・サービスの強みを活かす形で多様なプロジェクトを発足しております。 また、2022年4月以降新たなプロジェクト（メタバースショッピング体験、5Gによる遠隔歯科治療教育、5Gを活用した新たなレース体験、自動配送ロボットの走行情報をAR表示）を発足させ、うち3件はミリ波環境での実証実験を行っております。 その他、各研究機関と共同で5G研究を進めており、完全仮想化ネットワークのさらなる進化に向けて取り組んでおります。 詳細は「第1部 ②端末市場の動向 5Gへの取組」（PP22～38）をご参照ください。
	中古端末	<ul style="list-style-type: none"> 中古端末の取扱いの状況はどのようなものか。今後の見通しはどのようなものか。 	<ul style="list-style-type: none"> 2020年1月27日から「スマホ下取りサービス」を実施しており、Webサイトで下取りの申し込みを受け付けております。 詳細は「【第1部】②端末市場の動向」の参考資料（P43）をご参照ください。
		<ul style="list-style-type: none"> 既に中古端末の取扱いを開始している事業者においては、最近の取扱いの状況はどのようなものか。 	

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項⑤

主なヒアリング事項への当社見解			
大項目	中項目	小項目	楽天モバイル回答
短期解約 ブラックリス トの運用 に係る動 向	過去の運用	<ul style="list-style-type: none"> 2月28日に開催した第39回会合までの間、短期解約のみを理由とした役務提供拒否及びそれを背景とした継続利用を求める案内等について、行っていたのか。行っていた場合、その案内等をどのように行っていたのか具体的に示していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 当社では、短期解約があったことのみを理由にお断りはしていません。 詳細は「第3部 短期解約やMNPに伴う課題について」(P65)をご参照ください(一部構成員限り)。
	現在の運用	<ul style="list-style-type: none"> 同会合後において、上記の案内等に係る運用を変更したか。変更した場合には、その変更後の運用を具体的に示していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 変更していません。
	「転売ヤー」対策等	<ul style="list-style-type: none"> 「転売ヤー」対策や「サービスの利用意思を伴わない乗換え」対策をどのように行っているのか具体的に示していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 現在行っている以下の転売ヤー対策に加え、今後、サービスの利用意思がない方の契約に対する新たな対策を検討しております。 <ul style="list-style-type: none"> – 端末購入から一定期間経過後の楽天ポイントによる特典付与を実施していることで、購入後の即時転売を抑止 – 特定の端末について、店頭で購入されたお客様については、その場で開封・ネットワーク接続を行う取組 – 転売目的の複数台購入を抑止する観点から一人につき一台までの購入に制限する取組 詳細は「第3部 短期解約やMNPに伴う課題について」(P67)をご参照ください(一部構成員限り)。

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項⑥

主なヒアリング事項への当社見解			
大項目	中項目	小項目	楽天モバイル回答
携帯電話 端末の対 応周波数 の制限	• 利用者への情 報提供	<ul style="list-style-type: none"> 自社端末の対応周波数の状況に係るHPでの周知について、具体的にどのように行っているのか 	<ul style="list-style-type: none"> 当社販売端末が対応している周波数帯について、当社Webサイトの製品ページにて掲載しております。 2023年3月より、他社回線の利用可否に係る利用者理解促進の観点から、当社販売中の端末について、Webサイトにおいて、他社回線対応状況及び対応周波数帯を一覧表形式にて掲載を開始しております。 詳細は「第4部 利用者への情報提供強化」(PP70～74)をご参照ください。
		<ul style="list-style-type: none"> 上記の周知のほか、利用者への情報提供として行っているものはあるか。ある場合には、具体的にその提供方法を示していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 他社が販売する端末の楽天回線への対応状況についても、当社Webサイトにて掲載しております。 2023年3月より、当社回線の利用可否に係る利用者理解促進の観点から、ご利用中の端末について、当社回線の利用可否を確認いただくための案内をWebサイトに追記掲載しております。 詳細は「第4部 利用者への情報提供強化」(PP70～74)をご参照ください。

参考：モバイル市場の競争環境に関するヒアリング事項⑦

主なヒアリング事項への当社見解			
大項目	中項目	小項目	楽天モバイル回答
乗換えコストの更なる改善等	• 全体	<ul style="list-style-type: none"> 報告書2022以降、乗換えコストの更なる改善に向けて行った取組はあるか。ある場合には、その取組を具体的に示していただきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 2023年5月下旬よりWeb手続きにおけるMNPワンストップ化が実現予定（対応事業者は順次拡大予定）であり、当社も5月下旬のワンストップ化に向けて準備を進めております。詳細は「第3部 短期解約やMNPに伴う課題について」（P64）をご参照ください。 2022年12月に、当社契約者専用アプリ「my 楽天モバイル」におけるお客様への各種手続きに関するご案内について、解約等の各種手順画面に直接誘導を行うことで円滑に解約手続きが行えるよう改修を実施しております。
	• MNPに伴う課題	<ul style="list-style-type: none"> MVNOから「MVNOはMNPの踏み台にされるような短期解約が非常に大きく増加する」といった課題が発生しているとの指摘があったが、このような課題に対してどのように考えているか。また、この課題を解決するための取組としてどのようなものが考えられるか。 	<ul style="list-style-type: none"> 当社においても、転売ヤーや他社MNPへの踏み台といった、サービス利用を全く伴わない短期解約が多発しており、看過できない状況です。 ポートイン重視の店舗評価指標は、端末の安値入手を目的とした当社や他の事業者を踏み台とするMNP転出を助長していると認識しております したがって、ポートイン重視の店舗評価指標を設定している事業者においてはそのような状況が発生することがないように改善いただきたいと思います。 詳細は「第3部 短期解約やMNPに伴う課題について」（PP66～68）をご参照ください（一部構成員限り）。

Rakuten Mobile